



Angkasa Pura | AIRPORTS

BANDAR UDARA
INTERNASIONAL **Ahmad Yani** INTERNATIONAL
SEMARANG AIRPORT

STANDAR PELAYANAN

BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG

**SEMARANG
2018**

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel.....	ii
LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN.....	I - 1
1.1 Latar Belakang	I - 1
1.2 Maksud dan Tujuan	I - 2
1.3 Ruang Lingkup	I - 2
1.4 Komponen Pelaksanaan Pelayanan.....	I - 3
BAB II PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	II - 1
2.1 Pengertian	II - 1
2.2 Prinsip.....	II - 2
2.3 Komponen.....	II - 3
BAB III IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI.....	III - 1
3.1 Identifikasi Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan.....	III - 1
3.2 Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait.....	III - 4
3.3 Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu.....	III - 10
3.4 Identifikasi Sarana dan Prasarana.....	III - 22
3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum.....	III - 22
3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus	III - 26
3.4.3 Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM	III - 27
3.5 Pengawasan Internal	III - 28
3.6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	III - 28
3.6.1 Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	III - 28
3.6.2 Tindak Lanjut	III - 29
3.6.3 Personil	III - 29
3.6.4 Sarana	III - 30
3.7 Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan	III - 34
3.8 Identifikasi Aspek Lain	III - 34
BAB IV STANDAR PELAYANAN	IV - 1
4.1 Standar Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	IV - 1
4.2 Standar Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	IV - 12
4.3 Standar Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).....	IV - 20
4.4 Standar Pelayanan Counter Check-In	IV - 40
4.5 Standar Pelayanan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	IV - 45
4.6 Standar Pelayanan Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas.....	IV - 50
4.7 Standar Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara.....	IV - 56
BAB V PENUTUP.....	V - 1

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan.....	III - 1
Tabel 3.2	Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait	III - 4
Tabel 3.3	Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya dan Waktu.....	III - 10
Tabel 3.4	Sarana dan Prasarana Umum	III - 22
Tabel 3.5	Jumlah dan Kompetensi SDM.....	III - 27
Tabel 3.6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	III - 32
Tabel 3.7	Identifikasi Aspek Lain	III - 35
Tabel 4.1	Standar Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	IV - 1
Tabel 4.2	Standar Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U).....	IV - 12
Tabel 4.3	Standar Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).....	IV - 20
Tabel 4.4	Standar Pelayanan Counter Check-In	IV - 40
Tabel 4.5	Standar Pelayanan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	IV - 45
Tabel 4.6	Standar Pelayanan Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas.....	IV - 50
Tabel 4.7	Standar Pelayanan Jasa Pengguna Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	IV - 56



BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mempersyaratkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan perusahaan. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan atas jasa publik dimaksud antara lain meliputi penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara, laut, dan darat.

PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan, saat ini mengelola 13 bandar udara, salah satu diantaranya adalah Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. PT Angkasa Pura I (Persero) memiliki visi "Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia"; dengan misi :

1. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan;
2. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi;
3. Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan;
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi;
5. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup.



Selaras dengan misi ketiga untuk mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima, maka sudah semestinya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang ditetapkan oleh manajemen Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

1.2.1 Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dalam melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan yang menjadi tugas pokok Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

1.2.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan badan hukum lainnya dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan.

1.3 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang meliputi :

- a. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
- b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
- c. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
- d. *Counter Check-In*;
- e. Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;



- f. Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas;
- g. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara.

1.4 KOMPONEN PELAKSANAAN PELAYANAN

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
14. evaluasi kinerja pelaksana.



BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

2.1 PENGERTIAN

Petunjuk teknis Standar Pelayanan ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.



7. Koneksi adalah suatu bisnis yang dioperasikan di bawah sebuah kontrak atau izin yang berhubungan dengan tingkat eksklusivitas dalam sebuah bisnis dengan area geografi yang khusus.
8. *Screening Check Point* (SCP) adalah Prosedur Pemeriksaan Keamanan yang ada di area Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

2.2 PRINSIP

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Parsipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan

5. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

6. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



2.3 KOMPONEN

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



11. Jumlah Pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan.

Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti Standar Pelayanan (SP) dan *Standar Operating Procedures* (SOP).



BAB III
IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

3.1 IDENTIFIKASI TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Tabel : 3.1

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	Memastikan tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) dan pendapatan non aeronautika serta memberikan kontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung peningkatan kinerja Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).	KEP.90/OM.01.01/2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.
2.	Tanggung jawab dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP); 2. memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati; 3. memastikan perannya sebagai <i>people manager</i>; 4. memastikan kegiatan di bandar udara berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan; 	KEP.90/OM.01.01/2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		5. memastikan pelaksanaan kegiatan di bandar udara sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan; 6. memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> ; 7. memastikan tercapainya pendapatan non aeronautika; 8. memastikan kontribusi terhadap lingkungan.	
3.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	1. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan; 2. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 3. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya; 4. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku; 5. Menyetujui <i>Distinct Job Profile (DJP)</i> di bandar udara; 6. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia kepada bawahan langsung;	KEP.90/OM.01.01/2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>7. Menyetujui pengenaan sanksi kepada bawahan langsung sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan;</p> <p>8. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup bandar udara;</p> <p>9. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara;</p> <p>10. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</p> <p>11. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangannya;</p> <p>12. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>13. Menandatangani cel/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangannya.</p>	



3.2 IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Tabel : 3.2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	<p>1.1. Proses Keberangkatan Penumpang</p> <p>1.1.1. Proses Keberangkatan Penumpang Domestik</p> <p>1.1.1.1. Pelayanan Parkir kendaraan</p> <p>1.1.1.2. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 1</p> <p>1.1.1.3. Pelayanan <i>Check-in</i></p> <p>1.1.1.4. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 2</p> <p>1.1.1.5. Ruang tunggu keberangkatan</p> <p>1.1.2. Proses Keberangkatan Penumpang Internasional</p>	<p>1.1 PM 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan;</p> <p>1.2 PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>1.3 KEP.180/KB.02.04/2016, tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Angkutan Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Ahmad Yani - Semarang</p>	Penumpang Pesawat udara	<p>a. Maskapai/Ground Handling</p> <p>b. Kantor Imigrasi</p> <p>c. Kantor Bea Cukai</p> <p>d. Kantor Karantina</p> <p>e. Tenant/Mitra Usaha</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		1.1.2.1 Pelayanan Parkir kendaraan 1.1.2.2 Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 1 1.1.2.3 <i>Pelayanan Check-In</i> 1.1.2.4 Pemeriksaan Imigrasi 1.1.2.5 Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 2 1.1.2.6 Ruang tunggu keberangkatan 1.2. Proses Kedatangan Penumpang 1.2.1 Proses Kedatangan Penumpang Domestik 1.2.1.1 Pelayanan Bagasi 1.2.1.2 Pelayanan Transit/Transfer 1.2.1.3 Pelayanan Sistem Transportasi darat 1.2.1.4 Pelayanan			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, dan Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	Tourism Information Center 1.2.2 Proses Kedatangan Penumpang Internasional 1.2.2.1 Proses pemeriksaan imigrasi 1.2.2.2 Pelayanan Bagasi 1.2.2.3 Pemeriksaan Bea & Cukai	2.1 PM 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 2.2 KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri 2.3 KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. TNI/Polri	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III c. Kantor Bea & Cukai

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal Kargo dan Pos	<p>Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri</p> <p>2.4 KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.111/KB.09/2015</p> <p>3.1 PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan;</p> <p>3.2 PM 56 Tahun 2015, Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;</p> <p>3.3 KEP.121/KB.09/2015, Tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.</p>	<p>a. Badan Usaha Angkutan Udara</p> <p>b. EMPU</p> <p>c. Pos Indonesia</p>	<p>a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</p> <p>b. Bea & Cukai</p> <p>c. Karantina</p> <p>d. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III</p>
4.	Konter Pelaporan (Check-In Counter)	Penyediaan fasilitas Check-In Counter	4.1 KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Bandar	<p>a. Badan Usaha Angkutan Udara</p> <p>b. Penumpang</p>	<p>a. Direktorat Jenderal Perhubungan</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
5.	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	5.1 Sewa tanah dan/atau ruangan serta konsesi kegiatan usaha	Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero); 4.2 KEP.179/KB.03, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (<i>Check-in Counter</i>) untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero). 5.1 KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero)	a. Badan Usaha b. Masyarakat Pelaku Usaha	Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III
6.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	6.1 Pas Bandara 6.2 Stiker / Pas Berlangganan Kendaraan Bermotor	6.1 PM 167 Tahun 2015, tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara; 6.2 KEP.100/KU.20.8/2005, tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT.	a. Mitra Usaha b. Instansi Pemerintah yang berkaitan langsung dengan kebandarudaraan	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III 6.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 6.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
7	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Penambahan Jam Pelayanan Operasi bandar Udara	<p>Angkasa Pura I (Persero); 6.3 KEP.16/KU.07.06/2015, tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal / Parkir untuk Kendaraan Bermotor di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.</p> <p>BA.AP.I.163/KB.08/2011/GMM, Berita Acara Kesepakatan Bersama tentang Pelaksanaan dan Besaran Tarif Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Diluar Jam Operasi di Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.</p>	Badan Usaha Angkutan Udara	7.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 7.2 Kantor Bandar Udara Wil. III

3.3 IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA DAN WAKTU

Tabel 3.3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	<p>Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)</p> <p>1.1 Proses Keberangkatan</p>	<p>1.1.1 Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</p> <p>1.1.2 Memiliki kartu identitas yang sah</p> <p>1.1.3 Telah melalui proses pemeriksaan sekuriti</p>	<p>1. Proses Keberangkatan Domestik</p> <p>a. Penumpang memasuki pelataran parkir;</p> <p>b. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas;</p> <p>c. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas;</p> <p>d. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray;</p>	<p>KEP.180/KB.02.04/2016, tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Angkutan Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Ahmad Yani - Semarang</p>	<p>PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p>

		<p>e. Penumpang masuk area check-in melalui <i>Walk Through Metal Detector</i> (WTMD);</p> <p>f. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;</p> <p>g. Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang;</p> <p>h. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2;</p> <p>i. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</p> <p>j. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass;</p> <p>k. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta</p>		
--	--	---	--	--



		<p>semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray;</p> <ol style="list-style-type: none">l. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui <i>Walk Through Metal Detector</i> (WTMD);m. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual;n. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass;o. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat. <p>2 Proses Keberangkatan Internasional</p> <ol style="list-style-type: none">a. Penumpang memasuki pelataran parkir;b. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas;		
--	--	---	--	--



		<p>c. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas;</p> <p>d. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray;</p> <p>e. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD);</p> <p>f. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;</p> <p>g. Petugas maskapai/ ground handling memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang;</p> <p>h. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi;</p> <p>i. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2;</p> <p>j. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas memeriksa boarding pass;</p>		
--	--	---	--	--

			<p>k. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan <i>tapping</i> boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass;</p> <p>l. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD);</p> <p>m. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual;</p> <p>n. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass;</p>	
--	--	--	---	--



	<p>1.2 Proses Keberangkatan</p>	<p>1.2.1 Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah; 1.2.2 Memiliki kartu identitas yang sah.</p>	<p>o. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat</p> <p>1. Kedatangan Domestik</p> <p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan;</p> <p>b. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p> <p>c. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</p> <p>2. Kedatangan Internasional</p> <p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan;</p> <p>b. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi;</p> <p>c. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p> <p>d. Penumpang melalui pemeriksaan</p>		
--	---------------------------------	---	---	--	--

2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	2.1 Memiliki ijin route 2.2 Memiliki ijin terbang (Flight Approval)	<p>Bea & Cukai;</p> <p>e. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager; 2. Setelah dilakukan analisa kepaabandar udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara dengan perjanjian; 3. Menyampaikan persetujuan ijin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 4. Airline dan bandara membuat Service Level Agreement (SLA); 5. Airline dapat beroperasi di bandara. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri 2. KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar 	Sesuai penggunaan
---	---	--	--	--	-------------------



3	<p>Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)</p>	<p>3.1 Berbadan Hukum 3.2 Telah Melakukan Kontrak Kerjasama</p>	<p>1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan ijin operasi jasa terkait. 2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara. 3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement).</p>	<p>Negeri 3. KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.111/KB.09/2015</p>	<p>Sesuai penggunaan</p>
4	<p>Pelayanan Check-</p>	<p>4.1 Memiliki rute</p>	<p>1. Airline mengajukan permohonan</p>	<p>1. KEP.912/KU.20.2.11/</p>	<p>1. Sesuai PM 178</p>



5	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara Internasional	<p>penerbangan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang;</p> <p>4.2 Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan.</p>	<p>penggunaan counter check in;</p> <p>2. General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan;</p> <p>3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement</p>	<p>1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>2. KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (<i>Check-in Counter</i>) untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero).</p>	<p>Tahun 2015;</p> <p>2. <i>Service level Agreement</i></p> <p>Sesuai KEP.88/KB.03/2011</p>
	<p>5.1 Berbentuk badan hukum</p> <p>5.2 Sudah melakukan kontrak kerja sama</p>	<p>1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan untuk mengikuti kegiatan seleksi calon mitra usaha kepada General Manager;</p> <p>2. Proses Seleksi Calon Mitra Usaha</p>	<p>1. KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan</p>		

<p>Ahmad Yani Semarang</p>		<p>yang akan melakukan kegiatan usaha dilaksanakan dengan dua cara yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perbandingan b. Penunjukan Langsung <p>3. Proses Perbandingan dilakukan melalui beberapa tahapan, diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengumuman (Penyebaran informasi adanya peluang bisnis di bandara); b. Konfirmasi minat / Pengambilan dokumen TOR; c. Penjelasan teknis berusaha (<i>tanwizing</i>); d. Pemasukan dokumen penawaran; e. Pembukaan & penilaian dokumen penawaran sampul I & sampul II; f. Masa sanggah; g. Jawaban masa sanggah; h. Laporan hasil seleksi oleh Tim kepada General Manager; i. Usulan calon pemenang oleh 	<p>PT. Angkasa Pura I (Persero)</p>	
----------------------------	--	---	-------------------------------------	--



6	Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas	<p>6.1 Surat Permohonan</p> <p>6.2 Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK)</p> <p>6.3 Fotokopi KTP</p> <p>6.4 Sertifikat <i>Security Awareness</i></p> <p>6.5 <i>Curriculum Vitae</i> (CV)</p> <p>6.6 NPWP Instansi</p> <p>6.7 <i>Form Screening</i></p>	<p>General Manager kepada Direksi;</p> <p>j. Penetapan Pemenang oleh Direksi;</p> <p>k. Penerbitan ijin Prinsip;</p> <p>l. Pembuatan Kontrak Kerjasama;</p> <p>1. Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan masuk ke area bandara;</p> <p>2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait tentang perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak);</p> <p>3. Airport Operation and Services Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap;</p> <p>4. Pemohon melakukan Screening di Airport Security and Safety Department;</p> <p>5. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir;</p>	<p>1. KEP.100/KU.20.8/2005 , tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>2. KEP.16/KU.07.06/2015 , tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal / Parkir untuk Kendaraan Bermotor di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.</p>	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap
---	---	---	--	---	--



7	<p>Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi</p>	<p>7.1 Memiliki slot time 7.2 Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) 7.3 Memenuhi syarat operasi bandar udara</p>	<p>6. Petugas Pelayanan memberikan pas bandara kepada pemohon.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager; 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait; 3. General Manager memberikan rekomendasi. 	<p>BA.AP.I.163/KB.08/2011/ GMM, Berita Acara Kesepakatan Bersama tentang Pelaksanaan dan Besaran Tarif Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Diluar Jam Operasi di Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.</p>	<p>Mengacu kepada <i>Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)</i></p>
---	---	---	--	--	--

3.4 IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum

Tabel 3.4

Sarana dan Prasarana Umum

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
1	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang (PJP2U)	a. X Ray Bagasi b. X Ray Cabin c. Walk Through Metal Detector d. Hand Held Metal Detector e. Counter Check-in f. Timbangan g. Mobil Patroli h. Motor Patroli i. CCTV j. Kantor Imigrasi k. Kantor Bea & Cukai l. Pintu (Gate) m. Luasan Ruang Tunggu n. Jumlah Tempat Duduk o. Conveyor p. Trolley	3 3 5 8 7 18 1 1 1 179 2 2 1 4 1 150	1	

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		<ul style="list-style-type: none"> c. Runway Light d. Taxiway Light e. Approach Light f. Wing Bar Light g. Flood Light h. Threshold Light i. PAPI System j. Rotating Beacon k. Wind Shock l. Sequence Flashing Light m. Taxi Guidance Sign n. Landing Tee o. AFLS/PAPI System Wind Direction Indicator 	<ul style="list-style-type: none"> 86 33 211 10 20 42 8 1 1 30 5 1 1 	<ul style="list-style-type: none"> 144 m x 23 m Taxiway D 137 m x 23 m 150 watt 30 watt 150 watt 150 watt 400 watt 150 watt 200 watt 500 watt 20 watt 15 watt 25 watt 	
		<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas PKPPK a. F-1 OSKOSH b. F-2 ROSENBAUER 	<ul style="list-style-type: none"> 1 1 	<ul style="list-style-type: none"> Air : 11.356 Liter Foam : 1.590 Liter DCP : 250 Kg Air : 2.400 Liter Foam : 500 Liter 	

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		c. F-3 ROSENBAUER d. N UNIPOWER e. C TOYOTA HILUX. f. U TOYOTA HILUX g. A1 ISUZU ELF h. A2 KIA PREGIO i. Persediaan Air j. Persediaan Foam h. Persediaan DCP	1 1 1 1 1 1 1 1 1	DCP : 250 Kg Air : 4.000 Liter Foam : 500 Liter Air : 4.000 Liter Foam : 400 Liter 32.000 Liter 4.400 Liter 500 Kg	
3	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	a. Terminal Kargo - Domestik - Internasional b. Kantor Empu c. Fasilitas Parkir Terminal Kargo	1 1 7 1	18.250 ton/tahun 662,2 m2	

3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, pengguna jasa berkebutuhan khusus (disabilitas) dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta penggunaannya dijelaskan sebagai berikut:

a. Tangga/Lantai Miring

Tangga/Lantai ini terdapat di samping tangga masuk dan keluar setiap gedung dan bangunan agar dapat digunakan oleh Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang menggunakan kursi roda.

b. Railling pada Tangga dan Toilet

Railling pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus menggunakan fasilitas yang ada.

c. Ruang Menyusui (Nursery)

Ruang ini terdapat di ruang tunggu untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

d. Toilet Disabilitas

Toilet ini di terdapat di area kedatangan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

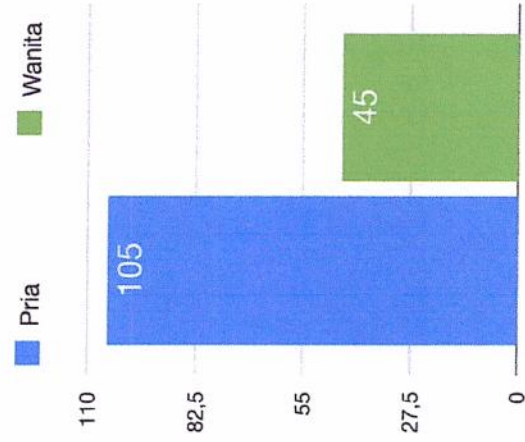


3.4.3 IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

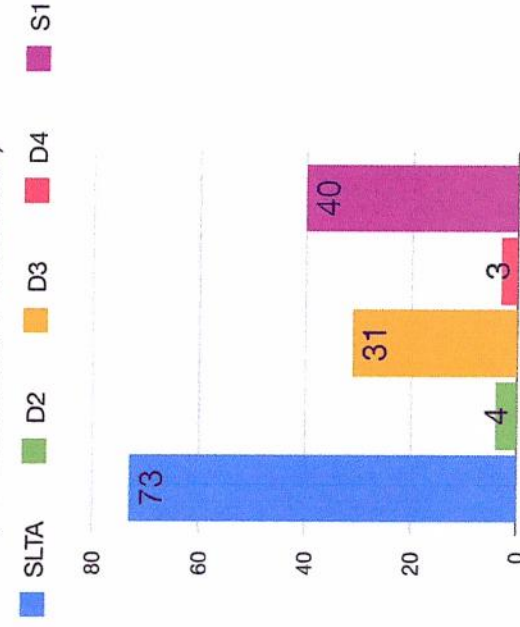
TABEL – 3.5

Jumlah dan Kompetensi SDM

Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang)
 (Berdasarkan Gender)



Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang)
 (Berdasarkan Pendidikan)



[Handwritten signature]

3.5 PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja. Apakah pada unit kerja Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

Perusahaan menerapkan sistem manajemen kinerja (*Performance Management System/PMS*) berdasarkan keputusan Direksi Nomor : KEP.70/OM.02.05/2013, tanggal 1 Juli 2013. Sistem Manajemen Kinerja adalah sistem pengelolaan kinerja individu dalam jangka waktu tertentu sebagai upaya memastikan agar unit kerja dan individu dapat bekerja sama secara optimum dalam pencapaian target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi kinerja pegawai.

Perusahaan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang dievaluasi secara berkala.

3.6 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Untuk menangani pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang telah menyediakan petugas dan sarana untuk menerima, mengelola, memonitor, serta menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan.

3.6.1 Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

3.6.1.1 Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service

- a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service;



- b. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya;
- c. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Service melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti.
- d. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan.
- e. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

3.6.1.2 Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agen Contact Center Bandara 172

- a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, *email, facebook, atau twitter*;
- b. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
- c. Bila pengaduan yang disampaikan melampaui batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service cabang untuk mendapatkan tindak lanjut;
- d. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 3.7.1.1;
- e. Customer Service menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Agent.
- f. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

3.6.2 Tindak Lanjut

Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti, demi kepuasan pengguna jasa, dengan tetap memperhatikan RKAP serta tetap berpedoman pada prinsip 3S + 1C.

3.6.3 Personil



Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang telah menyediakan personil Customer Services untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan, yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan Contact Center untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.

Personil yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini adalah :

a. Personil Customer Services & Hospitality Section

Saat ini ada 5 personil pada unit Customer Services & Hospitality yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter Customer Service serta di kantor Airport Operation and Services Department.

b. Contact Center

Contact Center PT Angkasa Pura I (Persero), yang kita sebut dengan Contact Center Bandara 172, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Personil Contact Center Bandara 172 sebanyak 23 personil.

3.6.4 Sarana

Sebagai alat penyampaian keluhan, perusahaan telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain :

a. Konter Customer Service

Petugas di konter Customer Service menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa. Selain menindaklanjuti keluhan secara langsung, Petugas juga mencatat setiap pengaduan, saran, dan masukan melalui sistem Salesforce yang terkoneksi langsung dengan Contact Center.

b. Kotak Saran



Kotak saran disediakan di beberapa titik di terminal keberangkatan Penumpang, untuk mengakomodasi pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan secara tidak langsung.

c. Telepon

Saluran telepon dengan nomor 172 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. Agen Contact Center Bandara 172 sebagai personil yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.

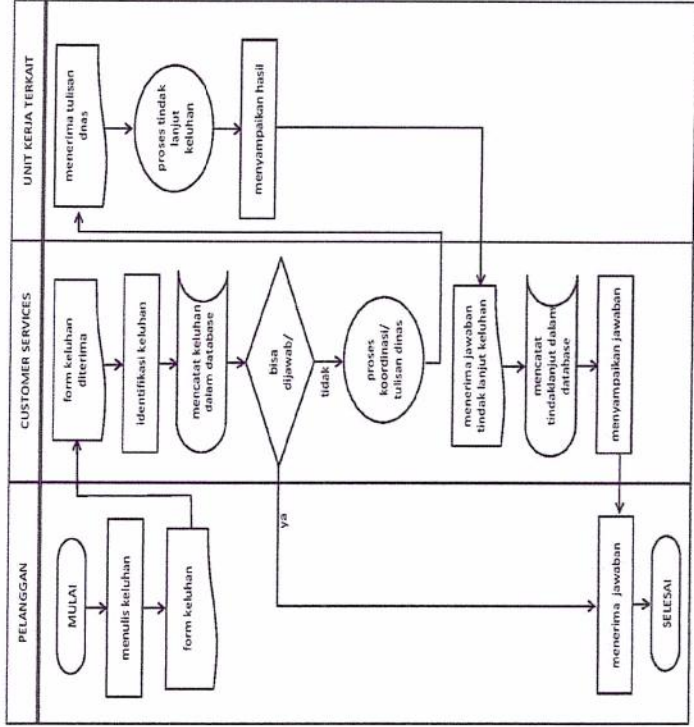
d. Email, Facebook, dan Tweeter

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perusahaan juga telah menyediakan sarana penyampaian pengaduan melalui surat elektronik (email) dan media social (social media). Sarana media ini juga dikelola dan ditangani oleh Agent Contact Center Bandara 172.

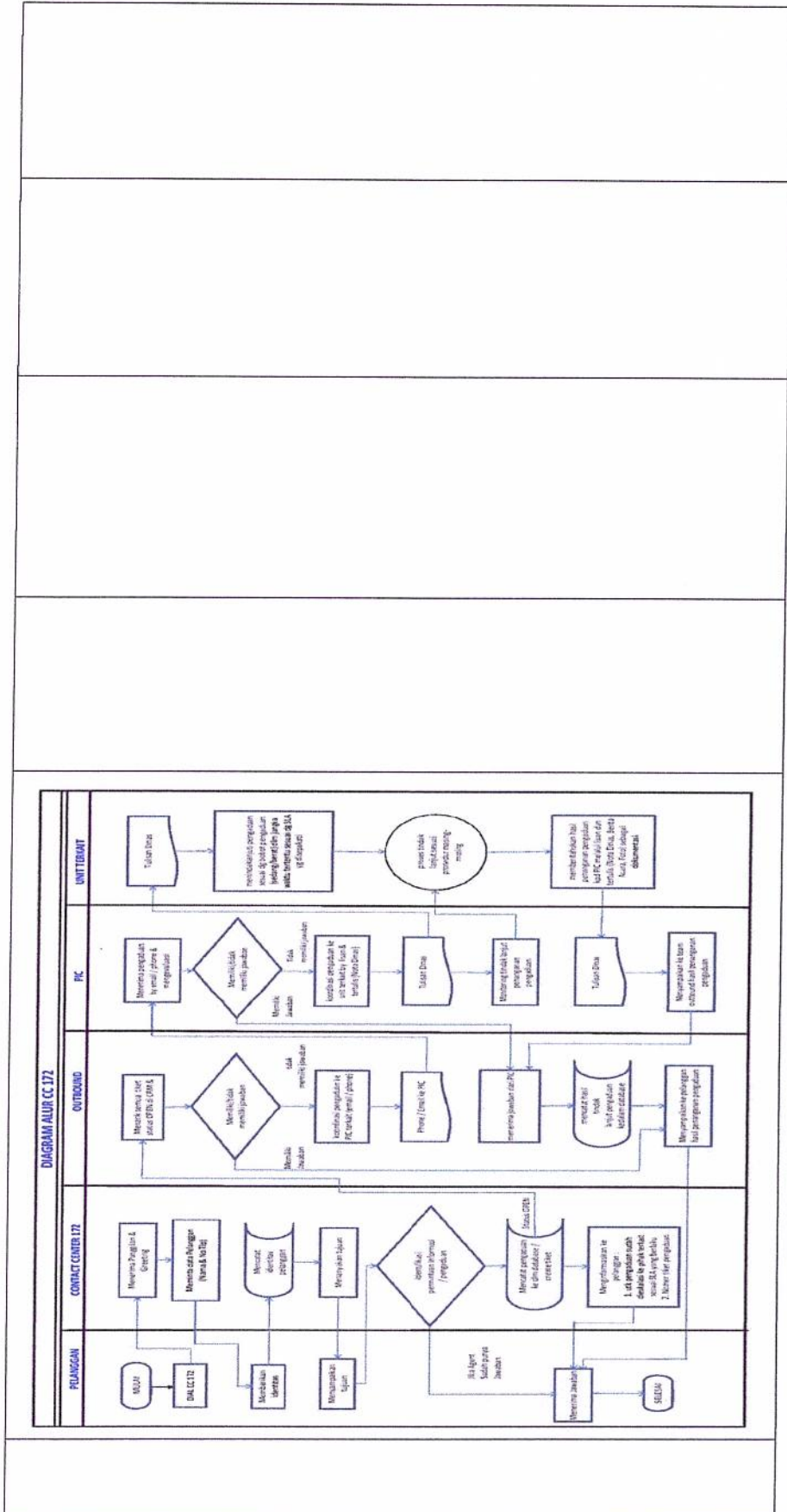
Secara ringkas proses pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan tampak pada Tabel – 3.6 sebagai berikut:



Tabel – 3.6
 Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	Prosedur	Tidak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1		<p>Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan memperhatikan anggaran dan prinsip 3S + 1C</p>	<p>1. Customer Service; 2. Contact Center Bandara 172.</p>	<p>1. Kotak Saran 2. Konter CS, melalui aplikasi Sales force 3. Contact Center 172 (Twitter @angkasapur a172, Facebook angkasapura 172) media sosial cabang (Twitter @srg_ap1, Instagram srg_ap1)</p>	<p>Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA</p>





[Handwritten signature]

3.7 IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan. Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menyediakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Sebagai langkah konkrit dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, perusahaan telah melakukan standarisasi pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain :

1. Sertifikat Bandar Udara;
2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu;
3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja;
4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai *Risk Management*.

3.8 IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang juga memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan internasional yang berangkat maupun datang serta penumpang transit di area Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero), melalui perlindungan asuransi kecelakaan bagi penumpang pesawat udara selama berada di area Bandar udara.

Prosedur dan persyaratan perlindungan asuransi kecelakaan penumpang dapat dijelaskan sebagai berikut:



Tabel – 3.7

Identifikasi Aspek Lain

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian; Memiliki identitas pribadi yang sah; Sesuai ruang lingkup asuransi. 	<ol style="list-style-type: none"> Penumpang yang mengalami kecelakaan, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM; ADM membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Semarang, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian; Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 	Biaya yang dibebankan kepada penumpang adalah nol rupiah (gratis) karena semua biaya premi telah dibayar oleh PT Angkasa Pura I (Persero)	14 hari kerja atau sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

			<p>(empat belas) hari;</p> <p>3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang;</p> <p>4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.</p>		
2	Liability Insurance	<p>a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT. Angkasa Pura I</p> <p>b. Sesuai ruang lingkup asuransi</p>	<p>1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services;</p> <p>2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM;</p> <p>3. ADM membuat Berita Acara kejadian</p>		Sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

		<p>kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya;</p> <p>4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Semarang melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian.</p> <p>2. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari</p> <p>3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang.</p> <p>4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14</p>	
--	--	---	--



			(empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.		
--	--	--	--	--	--

Handwritten signature

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang ditetapkan sebagai berikut:

4.1 Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

Tabel – 4.1

Standar Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PM 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 2. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 3. KEP.180/KB.02.04/2016, tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Angkutan Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Ahmad Yani – Semarang.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas yang sah; 2. Memiliki dan membawa kartu identitas yang sah; 3. Telah melalui pemeriksaan sekuriti.

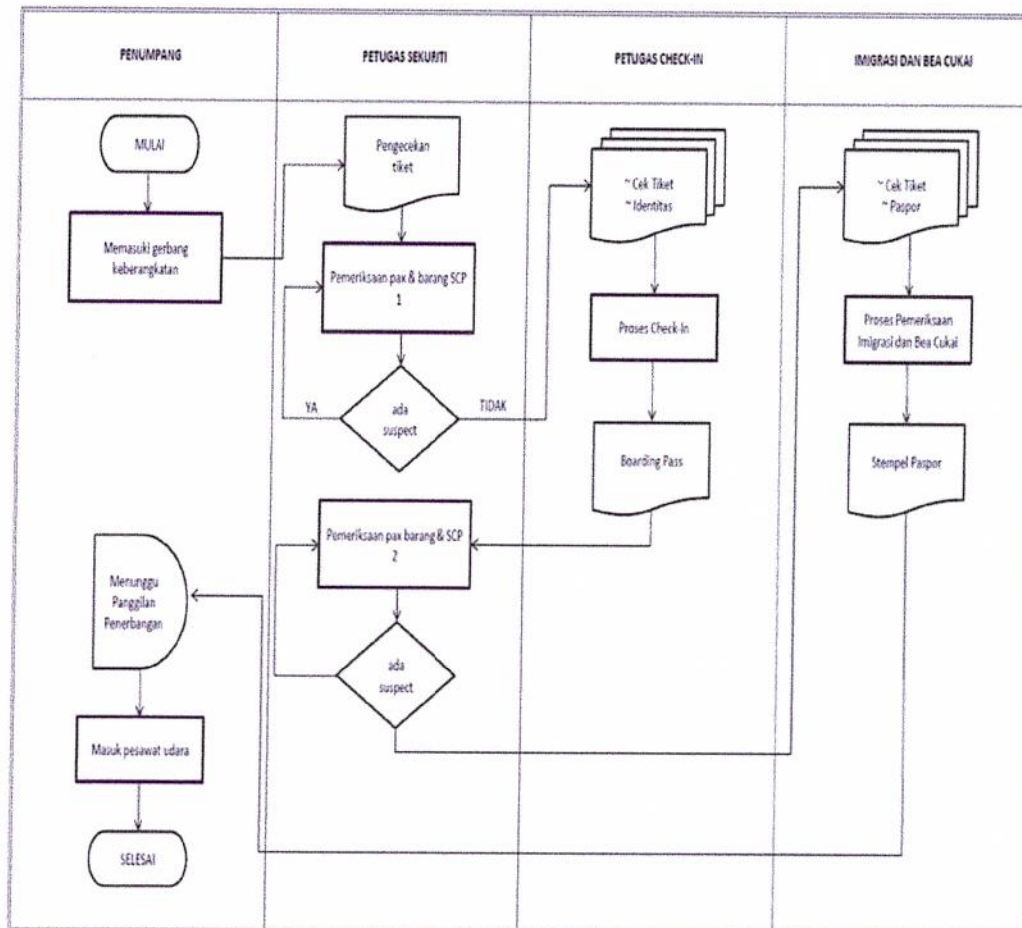
NO	KOMPONEN	URAIAN						
3	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p>1. <u>Prosedur Keberangkatan Domestik</u></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="363 450 699 539">PENUMPANG</th> <th data-bbox="699 450 1038 539">PETUGAS SEKURITI</th> <th data-bbox="1038 450 1406 539">PETUGAS CHECK IN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="363 539 699 1413"> <pre> graph TD M([mulai]) --> G[memasuki gerbang keberangkatan] G --> W([menunggu panggilan penerbangan]) W --> P[masuk pesawat udara] P --> S([selesai]) </pre> </td> <td data-bbox="699 539 1038 1413"> <pre> graph TD T[pengecekan tiket] --> P1[pemeriksaan pax & barang SCP 1] P1 --> D1{ada suspect?} D1 -- ya --> W D1 -- tidak --> P2[pemeriksaan pax & barang SCP 2] P2 --> D2{Ada suspect?} D2 -- ya --> W D2 -- tidak --> S </pre> </td> <td data-bbox="1038 539 1406 1413"> <pre> graph TD C1[~ cek tiket ~ identitas] --> P[proses check-in] P --> B[Boarding pass] </pre> </td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Penumpang memasuki pelataran parkir; b. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas; c. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas; d. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray; e. Penumpang masuk area check-in melalui <i>Walk Through Metal Detector</i> (WTMD); f. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;</p>	PENUMPANG	PETUGAS SEKURITI	PETUGAS CHECK IN	<pre> graph TD M([mulai]) --> G[memasuki gerbang keberangkatan] G --> W([menunggu panggilan penerbangan]) W --> P[masuk pesawat udara] P --> S([selesai]) </pre>	<pre> graph TD T[pengecekan tiket] --> P1[pemeriksaan pax & barang SCP 1] P1 --> D1{ada suspect?} D1 -- ya --> W D1 -- tidak --> P2[pemeriksaan pax & barang SCP 2] P2 --> D2{Ada suspect?} D2 -- ya --> W D2 -- tidak --> S </pre>	<pre> graph TD C1[~ cek tiket ~ identitas] --> P[proses check-in] P --> B[Boarding pass] </pre>
PENUMPANG	PETUGAS SEKURITI	PETUGAS CHECK IN						
<pre> graph TD M([mulai]) --> G[memasuki gerbang keberangkatan] G --> W([menunggu panggilan penerbangan]) W --> P[masuk pesawat udara] P --> S([selesai]) </pre>	<pre> graph TD T[pengecekan tiket] --> P1[pemeriksaan pax & barang SCP 1] P1 --> D1{ada suspect?} D1 -- ya --> W D1 -- tidak --> P2[pemeriksaan pax & barang SCP 2] P2 --> D2{Ada suspect?} D2 -- ya --> W D2 -- tidak --> S </pre>	<pre> graph TD C1[~ cek tiket ~ identitas] --> P[proses check-in] P --> B[Boarding pass] </pre>						

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Petugas maskapai/ <i>Ground handling</i> memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang;</p> <p>h. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2;</p> <p>i. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan <i>boarding pass</i> kepada Petugas pemeriksa <i>boarding pass</i>;</p> <p>j. Petugas pemeriksa <i>boarding pass</i> melakukan <i>tapping boarding pass</i>, dan memberikan tanda pada <i>boarding pass</i>;</p> <p>k. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray;</p> <p>l. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui <i>Walk Through Metal Detector</i> (WTMD);</p> <p>m. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, Petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual;</p> <p>n. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada <i>boarding pass</i>;</p> <p>o. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat.</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

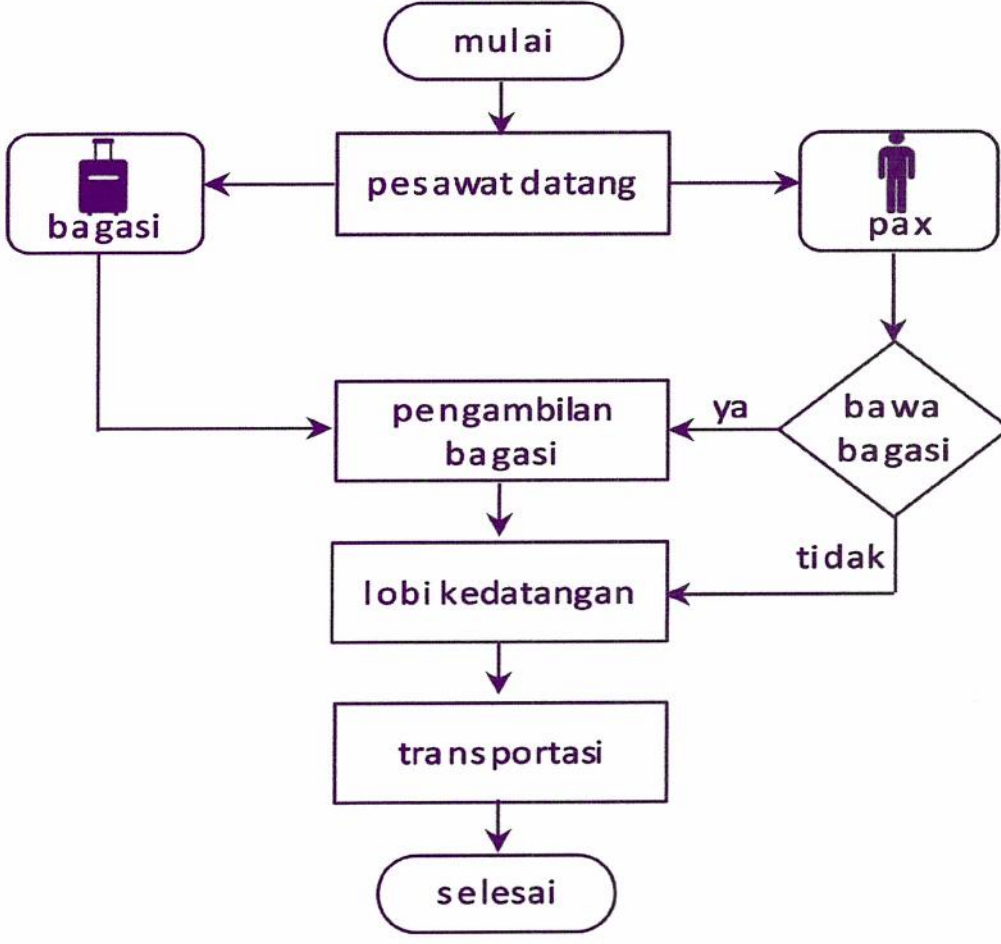
2. Prosedur Keberangkatan Internasional



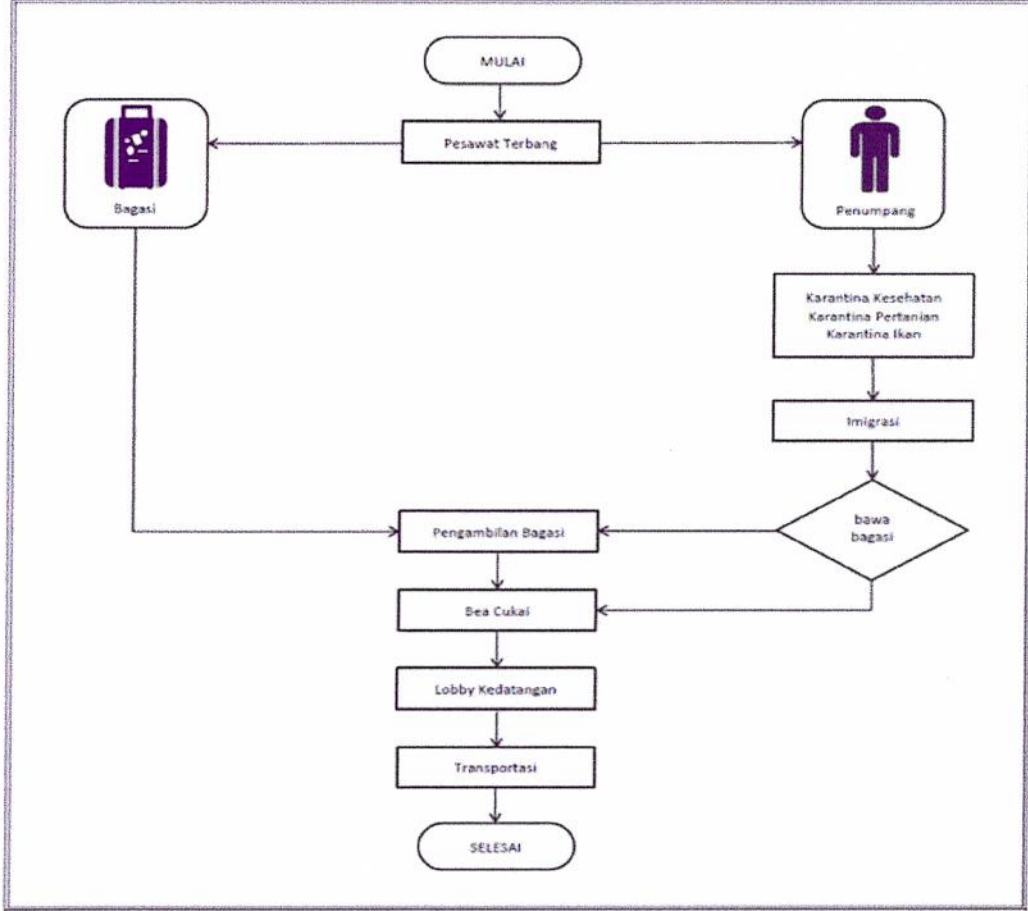
- Penumpang memasuki pelataran parkir;
- Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas;
- Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas;
- Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray;
- Penumpang masuk area check-in melalui *Walkthrough Metal Detector* (WTMD);
- Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;
- Petugas maskapai/ *Ground handling* memberikan *boarding pass* kepada

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>penumpang;</p> <ul style="list-style-type: none">h. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi;i. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2;j. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan <i>boarding pass</i> kepada Petugas pemeriksa <i>boarding pass</i>;k. Petugas pemeriksa <i>boarding pass</i> melakukan <i>tapping boarding pass</i>, dan memberikan tanda pada <i>boarding pass</i>;l. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray. <p>Penumpang masuk area ruang tunggu melalui <i>Walkthrough Metal Detector</i> (WTMD);</p> <ul style="list-style-type: none">m. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, Petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual;n. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada <i>boarding pass</i>;o. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat.



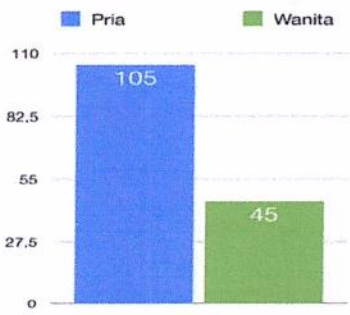
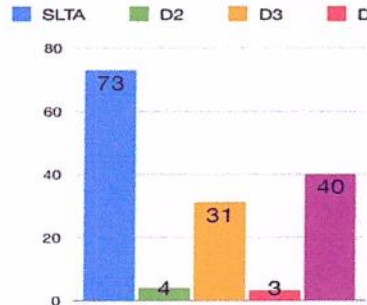
NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>3. <u>Prosedur Kedatangan Domestik</u></p>  <pre> graph TD Start([mulai]) --> Pesawat[pesawat datang] Pesawat --> Pax([pax]) Pesawat --> Bagasi([bagasi]) Pax --> BawaBagasi{bawa bagasi} BawaBagasi -- ya --> PengambilanBagasi[pengambilan bagasi] BawaBagasi -- tidak --> LobiKedatangan[lobi kedatangan] PengambilanBagasi --> LobiKedatangan LobiKedatangan --> Transportasi[transportasi] Transportasi --> Selesai([selesai]) </pre>	<p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan;</p> <p>b. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p> <p>c. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
	4.	<p><u>Prosedur Kedatangan Internasional</u></p>  <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> Pesawat[Pesawat Terbang] Pesawat --> Bagasi[Bagasi] Pesawat --> Penumpang[Penumpang] Penumpang --> Karantina[Karantina Kesehatan Karantina Pertanian Karantina Ikan] Karantina --> Imigrasi[Imigrasi] Imigrasi --> BawaBagasi{bawa bagasi} BawaBagasi -- Ya --> PengambilanBagasi[Pengambilan Bagasi] BawaBagasi -- Tidak --> BeaCukai[Bea Cukai] Bagasi --> PengambilanBagasi PengambilanBagasi --> BeaCukai BeaCukai --> Lobby[Lobby Kedatangan] Lobby --> Transportasi[Transportasi] Transportasi --> SELESAI([SELESAI]) </pre> <ol style="list-style-type: none"> Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan; Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi; Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; Penumpang melalui pemeriksaan Bea & Cukai; Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan Standard PM 178 Tahun 2015
5	Biaya dan Tarif	KEP.180/KB.02.04/2016, tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Angkutan Udara

[Handwritten signature]

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Ahmad Yani - Semarang
6	Produk Pelayanan	a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi; b. Pelayanan Check In; c. Imigrasi Keberangkatan; d. Imigrasi Kedatangan; e. Pelayanan Bea dan Cukai; f. Ruang Tunggu Keberangkatan; g. Pelayanan bagasi; h. Fasilitas yang memberi nilai tambah.
7	Sarana dan Prasarana Umum	1. X-Ray Bagasi; 2. X-Ray Cabin; 3. Walk Through Metal Detector; 4. Hand Held Metal Detector; 5. Counter Check-in; 6. Timbangan; 7. Mobil Patroli; 8. Motor Patroli; 9. CCTV; 10. Kantor Imigrasi; 11. Kantor Bea & Cukai; 12. Pintu (Gate); 13. Luasan Ruang Tunggu; 14. Jumlah Tempat Duduk; 15. Conveyor; 16. Trolley; 17. AC; 18. FIDS;

NO	KOMPONEN	URAIAN																		
		<p>19. Toilet;</p> <p>20. Tempat Parkir.</p> <p>Fasilitas yang memberikan nilai tambah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ATM; 2. Mushola; 3. Nursery Room; 4. Tenant; 5. Smooking Area; 6. Internet/Wifi; 7. Fasilitas Bermain Anak; 8. Charging Station; 9. Fasilitas Air Minum; 10. Lounge Eksekutif; 11. Fasilitas Self Check-In. 																		
8	Kompetensi Pelaksana dan Jumlah Pelaksana	<p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</caption> <thead> <tr> <th>Gender</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pria</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</caption> <thead> <tr> <th>Pendidikan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SLTA</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table>	Gender	Jumlah	Pria	105	Wanita	45	Pendidikan	Jumlah	SLTA	73	D2	4	D3	31	D4	3	S1	40
Gender	Jumlah																			
Pria	105																			
Wanita	45																			
Pendidikan	Jumlah																			
SLTA	73																			
D2	4																			
D3	31																			
D4	3																			
S1	40																			

Jup

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Pengawasan Internal dan Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. <i>Performance Management System (PMS)</i> ; 2. <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> .
10	Penanganan Pengaduan Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 yang dapat diakses melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Telepon Dapat menelepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor atau rumah. - Email Cc172@ap1.co.id - Media Sosial Twitter : @angkasapura172 Facebook : Angkasapura172 	<pre> graph TD subgraph PELANGGAN M[MULAI] --> MK1[menulis keluhan] MK1 --> FK1[form keluhan] MJA[menerima jawaban] --> S[SELESAI] end subgraph CUSTOMER SERVICES FK2[form keluhan diterima] --> IK[identifikasi keluhan] IK --> MKD[mencatat keluhan dalam database] MKD --> BDK{bisa dijawab/} BDK -- ya --> MJA BDK -- tidak --> PKT[proses koordinasi/ tulisan dinas] PKT --> MJA2[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] MJA2 --> MKT[mencatat tindak lanjut dalam database] MKT --> MJA3[menyampaikan jawaban] MJA3 --> MJA end subgraph UNIT KERJA TERKAIT MTD[menerima tulisan dinas] --> PTL[proses tindak lanjut keluhan] PTL --> MSH[menyampaikan hasil] MSH --> MJA2 end FK1 --> FK2 FK2 --> IK FK2 --> MTD </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service yang dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Counter Customer Service (yang nantinya akan di upload ke Sales Force) 	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>The flowchart is divided into five vertical lanes: PELANGGAN, CONTACT CENTER 172, OUTBOUND, PIC, and UNIT TERKAIT. 1. PELANGGAN: Starts with 'MULAI', followed by 'DIAL CC 172', 'Menyerikan identitas', and 'Menyampaikan tujuan'. 2. CONTACT CENTER 172: 'Menerima Panggilan & Greeting', 'Meminta data Pelanggan (Nama & No Tlp)', 'Mencatat identitas pelanggan', 'Menanyakan tujuan', 'Identifikasi permintaan informasi / pengaduan' (decision), 'Mencatat pengaduan ke db/database / create tiket' (Status OPEN), 'Menginformasikan ke pelanggan: 1. utk pengaduan sudah di eskalasi ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku, 2. Nomer tiket pengaduan'. 3. OUTBOUND: 'Menarik semua tiket status OPEN di CRM &', 'Memiliki/tidak memiliki jawaban' (decision), 'koordinasi pengaduan ke PIC terkait (email / phone)', 'Phone / Email ke PIC', 'menerima jawaban dari PIC', 'mencatat hasil tindak lanjut pengaduan kedalam database', 'Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan'. 4. PIC: 'Menerima pengaduan by email / phone & mengevaluasi', 'Memiliki/tidak memiliki jawaban' (decision), 'koordinasi pengaduan ke unit terkait by lisan & tertulis (Nota Dinas)', 'Tulisan Dinas', 'Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan', 'Tulisan Dinas', 'Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan'. 5. UNIT TERKAIT: 'Tulisan Dinas', 'memeriksa/beres pengaduan sesuai dg bobot pengaduan (sedang/berat) dim jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg dipeakai', 'proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing', 'membentahkan hasil penanganan pengaduan Apd PIC melalui lisan dan tertulis (Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi'. Flow: PELANGGAN -> CONTACT CENTER 172 -> OUTBOUND -> PIC -> UNIT TERKAIT. There are feedback loops from PIC and UNIT TERKAIT back to CONTACT CENTER 172 and PELANGGAN.</p>
11	<p>Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Kelesamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Bandar Udara; 2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu; 3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja; 4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai Risk Management; 5. Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang.

4.2 Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)

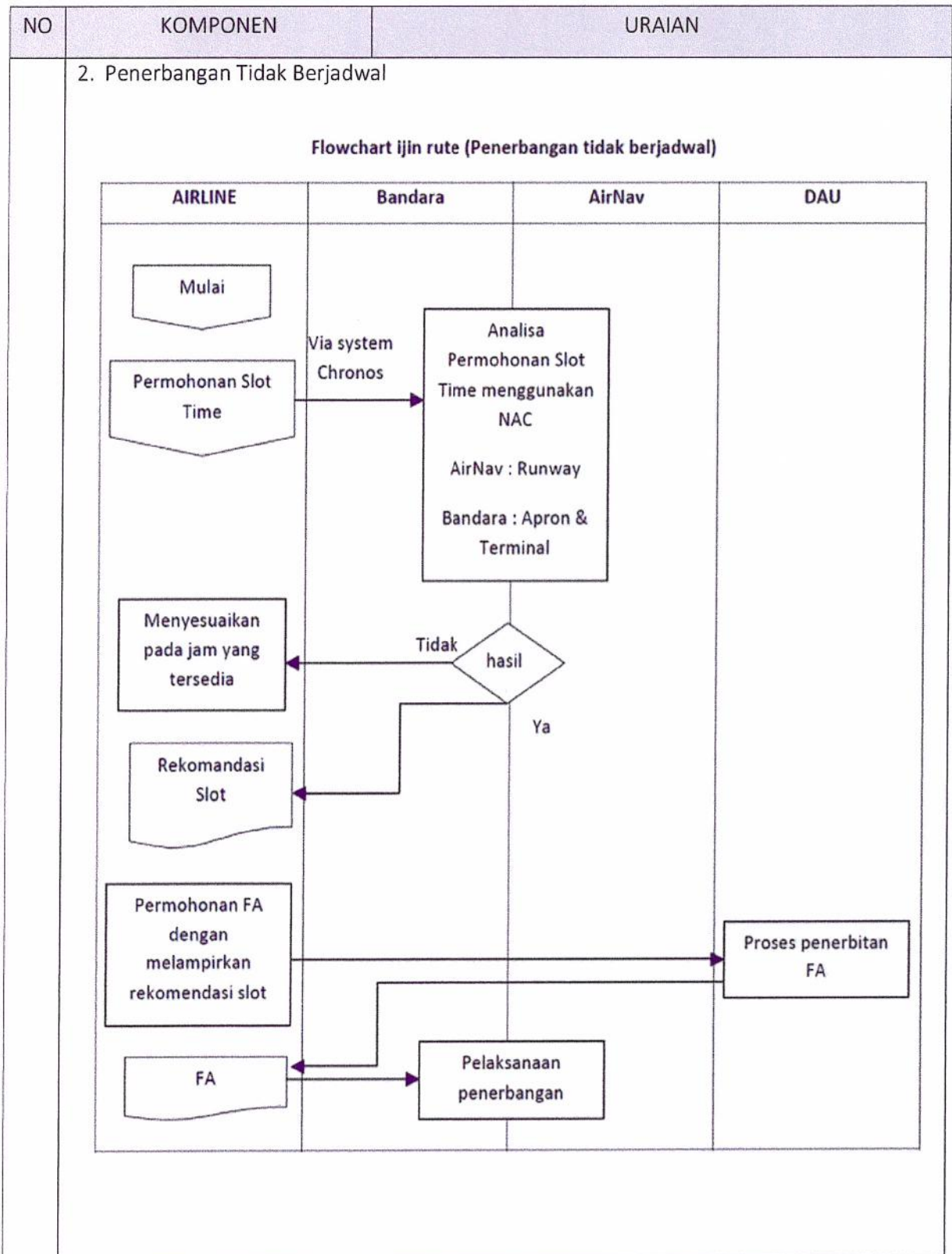
Tabel – 4.2

Standar Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara
(PJP4U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PM 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 2. KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri; 3. KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri; 4. KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.111/KB.09/2015.
2	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Ijin Route 2. Memiliki Slot Time 3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>)


NO	KOMPONEN	URAIAN
3	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p>1. Penerbangan Berjadwal</p> <p style="text-align: center;">Flowchart ijin rute (Penerbangan berjadwal)</p> <pre> graph TD subgraph AIRLINE A1[Permohonan Slot Time] A2[Menyesuaikan pada jam yang tersedia] A3[Ijin Rute] A4[Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan] end subgraph IASM I1[Analisa Permohonan Slot Time menggunakan Berita Acara Penetapan NAC Bandara Yang akan diterbangi] I2{hasil} end subgraph DAU D1[Proses penerbitan ijin rute] end subgraph BANDARA B1[Ijin Rute Tembusan] B2[Pelaksanaan penerbangan sesuai ijin rute] end A1 --> I1 I1 --> I2 I2 -- Ya --> D1 I2 -- Tidak --> A2 D1 --> B1 D1 --> A3 A4 --> B2 </pre>	

[Handwritten signature]

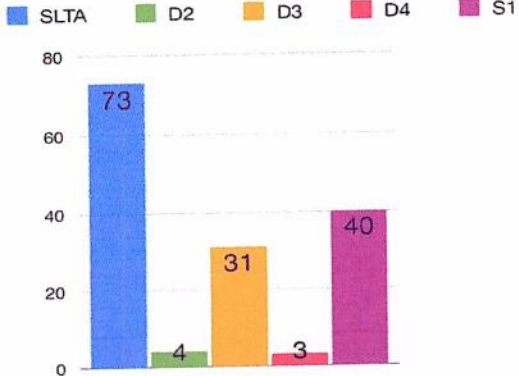


[Handwritten signature]

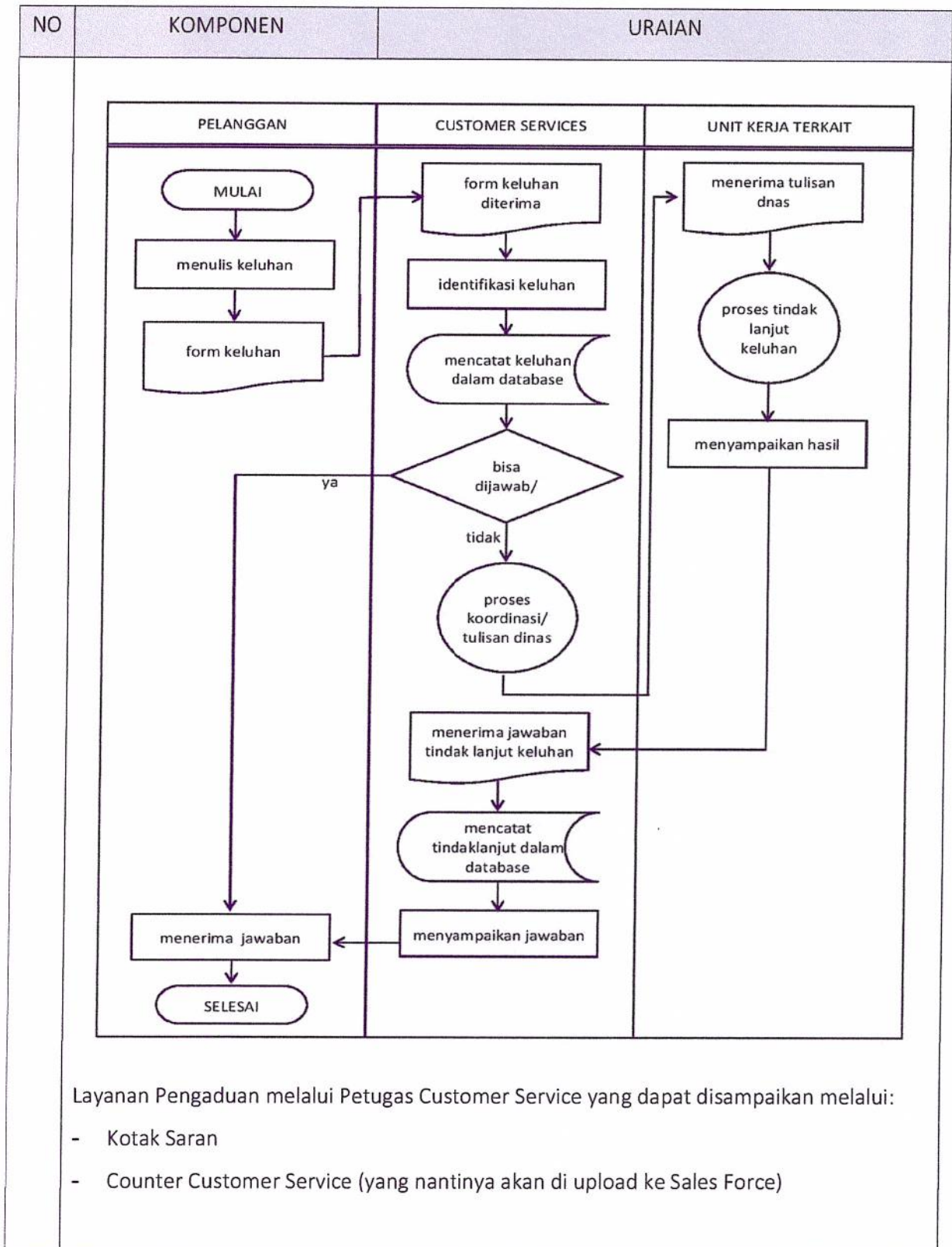
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager 2. Setelah dilakukan analisa kepa bandar udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara dengan perjanjian 3. Menyampaikan persetujuan ijin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 4. Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement</i> (SLA). 5. Airline dapat beroperasi di bandara
4	Waktu Pelayanan	Sesuai Penggunaan
5	Biaya dan Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri 2. KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri; 3. KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.111/KB.09/2015
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara 3. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara
7	Sarana dan Prasarana Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Runway; 2. Exit Taxiway; 3. Runway Light; 4. Taxiway Light; 5. Approach Light; 6. Wing Bar Light; 7. Flood Light; 8. Treshold Light;

NO	KOMPONEN	URAIAN						
		<p>9. PAPI System;</p> <p>10. Rotating Beacon;</p> <p>11. Wind Shock;</p> <p>12. Sequence Flashing Light;</p> <p>13. Taxi Guidance Sign;</p> <p>14. Landing Tee;</p> <p>15. AFLS/PAPI System Wind Direction Indicator.</p> <p>Fasilitas PKPPK:</p> <p>1. F-1 OSKOSH;</p> <p>2. F-2 ROSENBAUER;</p> <p>3. F-3 ROSENBAUER;</p> <p>4. N UNIPOWER;</p> <p>5. C TOYOTA HILUZ;</p> <p>6. U TOYOTA HILUX;</p> <p>7. A1 ISUZU ELF;</p> <p>8. A2 KIA PREGIO;</p> <p>9. Persediaan Air;</p> <p>10. Persediaan Foam;</p> <p>11. Persediaan DCP.</p>						
8	Kompetensi Pelaksana dan Jumlah Pelaksana	<p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gender</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pria</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Gender	Jumlah	Pria	105	Wanita	45
Gender	Jumlah							
Pria	105							
Wanita	45							

[Handwritten signature]

NO	KOMPONEN	URAIAN												
		<p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</p>  <table border="1"> <caption>Data for Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang)</caption> <thead> <tr> <th>Pendidikan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SLTA</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table>	Pendidikan	Jumlah	SLTA	73	D2	4	D3	31	D4	3	S1	40
Pendidikan	Jumlah													
SLTA	73													
D2	4													
D3	31													
D4	3													
S1	40													
9	Pengawasan Internal dan Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Management System</i> (PMS); 2. <i>Key Performance Indicator</i> (KPI). 												
10	<p>Penanganan Pengaduan</p> <p>Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 yang dapat diakses melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon Dapat menelepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor atau rumah. - Email Cc172@ap1.co.id - Media Sosial Twitter : @angkasapura172 Facebook : Angkasapura172 													





NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>The flowchart is divided into five columns: PELANGGAN, CONTACT CENTER 172, OUTBOUND, PIC, and UNIT TERKAIT. It details the process from receiving a call, identifying the customer, checking ticket status, coordinating with the PIC, and finally providing a response to the customer and documenting the case.</p>	<p>1. Sertifikat Bandar Udara;</p> <p>2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu;</p> <p>3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja;</p> <p>4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai Risk Management;</p> <p>5. Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang.</p>
11	<p>Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<p>1. Sertifikat Bandar Udara;</p> <p>2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu;</p> <p>3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja;</p> <p>4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai Risk Management;</p> <p>5. Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang.</p>

4.3 Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

Tabel - 4.3

Standar Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 2. PM 56 Tahun 2015, Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara; 3. KEP.121/KB.09/2015, Tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbadan Hukum 2. Sudah Melakukan Kontrak Kerjasama

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p>1. Penanganan Kargo Masuk / Incoming Domestik untuk Petugas</p> <p style="text-align: center;">Penanganan Kargo Masuk / Incoming Domestik untuk Petugas</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">FLOWCHART</p> <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> A1[AIRLINE / GROUND HANDLING Menyerahkan kargo, manifest, SMU dan dokumen pendukung lainnya di area kade belakang terminal kargo] A1 --> C1[CHECKER Menerima, memeriksa kargo, manifest SMU dan dokumen pendukung lainnya dari pihak Airlines / Ground Handling dan memerintahkan porter untuk menyiapkan peralatan bongkar.] C1 --> L{LENGKAP} L -- TIDAK --> C2[CHECKER Memberitahukan kepada pihak Airline / Ground Handling dan dibuatkan berita acara, untuk sementara kargo standby (belum bisa dilakukan bongkar)] L -- YA --> P1[PORTER Menyiapkan peralatan bongkar berupa Pallet dan Hand Pallet] P1 --> C3[CHECKER DAN PORTER Menghitung, memeriksa kargo (label, marka) dan melakukan proses checklist kargo tiba dengan dibantu oleh petugas porter] C3 --> A2[AIRLINES / GROUND HANDLING Mendampingi dan menyaksikan proses checklist atas barang yang dibongkar] A2 --> P2[PORTER Melakukan proses bongkar kargo dari atas ULD / gerobak ke pallet dengan menyebutkan nomor SMU, koli dan kemudian memisahkan barang sesuai nomor SMU dan jenis barang.] P2 --> K{KONDISI} K --> A([A]) K --> C4[CHECKER Melakukan timbang ulang dan re-packing jika diharuskan dengan disaksikan petugas Airlines dan Avsec] C4 --> C2 C2 --> A1 </pre> </div> <div style="width: 35%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">DOKUMEN</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">MANIFEST, SMU</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">BERITA ACARA KERURANGAN DAN KERUSAKAN BARANG</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">CHECKLIST</div> </div> </div>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p style="text-align: center;">Penanganan Kargo Masuk / Incoming Domestic untuk Petugas (Lanjutan)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="323 412 975 1848" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">FLOWCHART</p> <pre> graph TD A((A)) --> B[CHECKER / AIRLINES Menandatangani hasil checklist] B --> C[CHECKER Memerintahkan petugas porter untuk menempatkan kargo di tempat yang sudah ditentukan] C --> D[PORTER Menempatkan kargo sesuai arahan petugas Checker] D --> E[CHECKER Menyerahkan manifest, SMU dan data hasil Checklist kepada petugas Acceptance] E --> F[ACCEPTANCE Melakukan verifikasi data checklist dengan Manifest / SMU dan kemudian melakukan proses penginputan data kargo ke dalam sistem Sitek sesuai dengan hasil verifikasi] F --> G[ACCEPTANCE Memberitahukan informasi kedatangan barang kepada penerima kargo] G --> H([MULAI]) </pre> </div> <div data-bbox="975 412 1394 1848" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">DOKUMEN</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">MANIFEST, SMU</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">MANIFEST</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">CHECKLIST</div> </div> </div> </div>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Petugas <i>Airlines / Ground handling</i> menyerahkan kargo, manifest, SMU dan dokumen pendukung lainnya di area kade belakang terminal kargo kepada Petugas <i>Checker</i>;</p> <p>b. Petugas <i>Checker</i> menerima kargo dan memeriksa kelengkapan dokumen yaitu : manifest, SMU dan dokumen lainnya bersamaan hal tersebut Petugas <i>Checker</i> memerintahkan Porter untuk mempersiapkan peralatan bongkar;</p> <p>c. Apabila dokumen lengkap maka Petugas Porter menyiapkan peralatan bongkar berupa <i>pallet</i> dan <i>hand pallet</i>;</p> <p>d. Apabila dokumen tidak lengkap, maka Petugas <i>Checker</i> wajib memberitahukan kepada pihak <i>Airlines / Ground handling</i> untuk dibuatkan Berita Acara dan untuk sementara kargo stand by (belum bisa dilakukan bongkar);</p> <p>e. Petugas <i>Checker</i> menghitung, memeriksa dan melakukan proses <i>Checklist</i> kargo yang diterima dengan dibantu oleh Petugas Porter;</p> <p>f. Petugas <i>Airlines</i> mendampingi dan menyaksikan proses <i>Checklist</i> atas barang yang dibongkar;</p> <p>g. Petugas Porter melakukan proses bongkar kargo dari atas ULD / Gerobak ke atas <i>pallet</i> dengan menyebutkan nomor SMU, KOU, kemudian memisahkan barang sesuai nomor SMU dan jenis barang;</p> <p>h. Apabila ditemukan kargo irregularity, maka Petugas <i>Checker</i> melakukan timbang ulang dan re-packing jika diharuskan dengan disaksikan Petugas <i>Airlines</i> dan Avsec dan membuat Berita Acara dan ditandatangani oleg Petugas <i>Airlines</i> dan Avsec;</p> <p>i. Petugas <i>Checker</i> dan <i>Airlines</i> menandatangani hasil <i>Checklist</i>;</p> <p>j. Petugas <i>Checker</i> memerintahkan Porter untuk menempatkan kargo di tempat yang sudah ditentukan berdasarkan masing-masing penerima (Empu);</p> <p>k. Petugas Porter menempatkan kargo sesuai arahan dari Petugas <i>Checker</i>;</p> <p>l. Petugas <i>Checker</i> menyerahkan manifest, SMU dan data hasil <i>Checklist</i> kepada Petugas <i>Acceptance</i>;</p> <p>m. Petugas <i>Acceptance</i> menerima manifest, SMU dan hasil <i>Checklist</i> dari Petugas</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><i>Checker;</i></p> <ul style="list-style-type: none">n. Petugas <i>Acceptance</i> melakukan verifikasi hasil <i>Checklist</i> dengan <i>manifest</i> dan kemudian melakukan penginputan data kargo ke dalam Sistem Sitek sesuai dengan hasil verifikasi;o. Petugas <i>Acceptance</i> memberitahukan kepada penerima kargo perihal kedatangan barang tersebut.



NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>2. Penanganan Kargo Masuk / Incoming Domestik untuk Mitra Usaha</p> <p style="text-align: center;">Penanganan Kargo Masuk / Incoming Domestik untuk Mitra Usaha</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">FLOWCHART</p> <pre> graph TD Start([MULAI]) --> Customer1[CUSTOMER Menanyakan kepada petugas Acceptance perihal kedatangan barang dengan membawa dokumen berupa] Customer1 --> Acceptance1[ACCEPTANCE Menginformasikan status barang kepada Customer] Acceptance1 --> Decision{TERDAPAT DALAM} Decision -- TIDAK --> Acceptance2[ACCEPTANCE Melakukan cross check data ke petugas checker] Acceptance2 --> Customer1 Decision -- YA --> Acceptance3[ACCEPTANCE Membuat salinan KTP Penerima barang, dan menyatukan dengan SMU dan Surat Kuasa] Acceptance3 --> Acceptance4[ACCEPTANCE Menerbitkan TTb sesuai dengan Nomor SMU yang diterima dan menyerahkan kepada Customer] Acceptance4 --> Customer2[CUSTOMER Menerima TTb dan menyerahkan kepada petugas kasir untuk menyelesaikan proses pembayaran] Customer2 --> Kasir[KASIR Menerima TTb dan menginformasikan besaran PJKP2U kepada Customer] Kasir --> Customer3[CUSTOMER Menyetujui besaran PJKP2U dan melaksanakan proses pelunasan pembayaran] Customer3 --> End((A)) </pre> </div>	<p style="text-align: center;">DOKUMEN</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">SMU, KTP DAN SURAT KUASA</p> </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penanganan Kargo Masuk / Incoming Domestic untuk Mitra Usaha (Lanjutan)		
	<p>FLOWCHART</p> <pre> graph TD A((A)) --> KASIR1[KASIR] KASIR1 --> KASIR2[KASIR] KASIR2 --> CUSTOMER[CUSTOMER] CUSTOMER --> AVSEC[AVSEC] AVSEC --> CHECKER[CHECKER] CHECKER --> B((B)) </pre>	<p style="text-align: center;">DOKUMEN</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 100px; text-align: center;"> TTB, KWITANSI, FAKTUR PAJAK </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 100px; text-align: center;"> TTB </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Customer menanyakan perihal kedatangan kargo kepada Petugas <i>Acceptance</i> dengan membawa Bukti SMU, KTP dan Surat Kuasa pengambilan barang;</p> <p>b. Petugas <i>Acceptance</i> mengecek status kargo di dalam Sistem SITEK dan menginformasi kepada Customer perihal barang tersebut;</p> <p>c. Apabila pesawat pengangkut telah tiba tetapi data kargo belum terinput dalam Sistem Sitek, maka Petugas <i>Acceptance</i> melakukan cross check dan berkoordinasi Petugas <i>Checker</i>;</p> <p>d. Apabila kargo telah tiba dan sudah terupdate dalam Sistem Sitek maka Petugas <i>Acceptance</i> membuat Salinan KTP penerima barang dan menyatukan SMU dan surat kuasa;</p> <p>e. Petugas <i>Acceptance</i> menerbitkan TTB sesuai dengan nomor SMU yang diterima dan menyerahkan kepada Customer;</p> <p>f. Customer menerima TTB dari <i>Acceptance</i> dan selanjutnya melakukan proses pembayaran ke Petugas Kasir;</p> <p>g. Petugas kasir menerima TTB dari Customer dan menginformasi besaran PJKP2U;</p> <p>h. Customer melakukan proses pelunasan pembayaran setelah menyetujui besaran PJKP2U.</p> <p>i. Petugas Kasir menerbitkan kwitansi pembayaran dan faktur pajak dan memberikan stempel cap lunas pada satu Salinan ttb sesuai persetujuan dari pihak Customer.</p> <p>j. Petugas Kasir menyerahkan kwitansi, faktur pajak dan 1 (satu) bukti TTB yang sudah distempel lunas kepada Customer.</p> <p>k. Petugas kasir menerima kwitansi, faktur pajak dan satu bukti TTB yang sudah distempel lunas dari Petugas kasir.</p> <p>l. Customer menyerahkan TTB yang sudah distempel lunas ke Petugas Avsec.</p> <p>m. Petugas Avsec menerima TTB yang sudah stempel lunas dari Customer dan kemudian menyerahkan kepada Petugas <i>Checker</i> untuk pengeluaran kargo tersebut.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>n. Petugas <i>Checker</i> menerima TTB yang sudah distempel lunas dari Petugas Avsec dan kemudian memerintahkan Petugas Porter untuk melakukan proses pencarian dan pengumpulan kargo sesuai SMU yang tertera pada TTB.</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>3. Penanganan Kargo Keluar / Outgoing Domestik</p> <p style="text-align: center;">Penanganan Kargo Keluar / Outgoing Domestik</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="316 450 981 1868" style="width: 60%;"> <p style="text-align: center;">FLOWCHART</p> <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> PA1[DRIVER PA Memarkirkan kendaraan kedepan kade terminal kargo] PA1 --> PA2[DRIVER PA Melakukan serah terima dokumen SMU, PTI, CSD kepada Petugas Avsec] PA2 --> AVSEC1[AVSEC Menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen, SMU, PTI, CSD dari driver] AVSEC1 --> DEC{SESUAI / LENGKAP} DEC -- TIDAK --> KEMBALI([KEMBALI KE RA]) KEMBALI --> PA1 DEC -- YA --> AVSEC2[AVSEC Memeriksa dan mengecek kondisi label pemeriksaan keamanan dan mengecek nomor segel plastik solid sesuai dengan nomor yang tertera pada CSD] AVSEC2 --> AVSEC3[AVSEC Setelah memastikan kesesuaian nomor dan keutuhan segel, petugas avsec membuka label pemeriksaan dan segel plastik solid lalu membuka pintu kendaraan serta menandatangani berita acara serah terima] AVSEC3 --> AVSEC4[AVSEC Menginformasikan kepada petugas checker bahwa kargo telah siap dibongkar dari kendaraan] AVSEC4 --> A((A)) </pre> </div> <div data-bbox="981 450 1431 1868" style="width: 35%;"> <p style="text-align: center;">DOKUMEN</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">SMU, CSD, PTI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">BERITA ACARA SERAH TERIMA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">SMU, CSD, PTI</div> </div> </div>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p style="text-align: center;">Penanganan Kargo Keluar / Outgoing Domestik (Lanjutan 1)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="331 394 986 1854" style="width: 60%;"> <p style="text-align: center;">FLOWCHART</p> <pre> graph TD A((A)) --> C1[CHECKER Memerintahkan Porter untuk melakukan pembongkaran barang di area kade terminal kargo] C1 --> P[PORTER Melakukan pembongkaran barang dari kendaraan sesuai arahan petugas Checker] P --> AV[AVSEC Menyerahkan kargo, dokumen, SMU, PTI, CSD ke Petugas Checker] AV --> C2[CHECKER Menerima kargo, dokumen, SMU, PTI, CSD dari Petugas Avsec] C2 --> C3[CHECKER Mencocokkan kargo sesuai dokumen, SMU, PTI dan memeriksa kemasan, marka, label.] C3 --> D{SESUAI} D -- TIDAK --> C4[CHECKER Tidak menerima kargo dan menerbitkan berita acara penolakan barang] C4 --> SH[SHIPPER Menerima barang beserta berita acara penolakan] SH --> C5[CHECKER Menyerahkan barang beserta berita acara penolakan kepada shipper] C5 --> D2((D)) D -- YA --> C6[CHECKER Melakukan pengukuran barang per koli dan menerbitkan form bukti ukur barang] C6 --> C7[CHECKER Menyerahkan Dokumen SMU, PTI, CSD dan form bukti ukur barang ke petugas Acceptance dan melakukan proses timbang barang dibantu oleh petugas porter] C7 --> B((B)) </pre> </div> <div data-bbox="994 394 1423 1854" style="width: 35%;"> <p style="text-align: center;">DOKUMEN</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">BERITA ACARA</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">PTI, SMU, CSD</div> </div> </div>	

Jaya

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p style="text-align: center;">Penanganan Kargo Keluar / Outgoing Domestic (Lanjutan 2)</p> <div style="text-align: center;"> <p>FLOWCHART</p> <pre> graph TD B((B)) --> A1[ACCEPTANCE Menerima dokumen, SMU, PTI, CSD dan bukti hasil ukur dari Petugas Checker dan melakukan penginputan ke dalam sistem sitek sesuai SMU dan hasil timbang yang terkoneksi dengan sitek] A1 --> A2[ACCEPTANCE Menerbitkan BTB dan menyerahkan kepada Shipper] A2 --> A3[ACCEPTANCE Menyerahkan dokumen SMU, CSD kepada petugas Checker] A3 --> C1[CHECKER Menerima dokumen SMU, CSD dari petugas Acceptance dan memerintahkan petugas porter untuk melakukan penurunan barang dari timbangan ke atas pallet] C1 --> P1[PORTER Melakukan proses penurunan barang dari timbangan ke atas pallet dan memisahkan kargo sesuai Airlines dan nomor Flight] P1 --> C2[CHECKER Memerintahkan Porter untuk proses penarikan barang ke dalam terminal kargo dan menempatkan kargo di tempat yang sudah ditentukan] C2 --> P2[PORTER Melakukan proses penarikan barang ke dalam terminal kargo dengan menggunakan Hand pallet dan menempatkan barang sesuai arahan Checker.] P2 --> C((C)) </pre> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>DOKUMEN</p> </div>

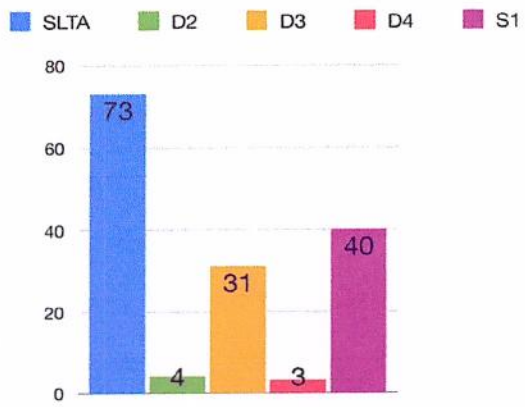
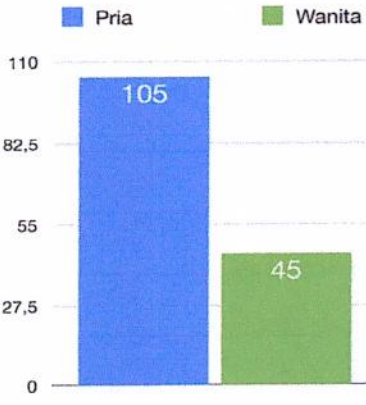
NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p style="text-align: center;">Penanganan Kargo Keluar / Outgoing Domestic (Lanjutan 3)</p> <div style="text-align: center;"> <p>FLOWCHART</p> <pre> graph TD C((C)) --> C1[CHECKER Melaksanakan proses checklist dan memerintahkan porter melaksanakan proses build up] C1 --> P1[PORTER Melaksanakan proses build sesuai arahan dari petugas Checker.] P1 --> A1[AIRLINES / GROUND HANDLING Mendampingi proses build up] A1 --> C2[CHECKER Menerbitkan kargo manifest berdasarkan loading instruction dan hasil build up] C2 --> P2[PORTER Menyiapkan kargo yang telah di build up] P2 --> C3[CHECKER Menyerahkan kargo, manifest, SMU, CSD dan melaksanakan serah terima barang dengan pihak Airlines dan ditandatangani oleh kedua belah pihak] C3 --> A2[AIRLINES / GROUND HANDLING Menerima kargo, manifest, CSD, SMU dan menandatangani hasil checklist Checker] A2 --> S1([SELESAI]) M([MULAI]) --> A3[AIRLINES / GROUND HANDLING Menyerahkan booking list dan loading instruction kepada petugas checker] A3 --> C4[CHECKER Menerima booking list dan booking instruction dari petugas Airlines] C4 --> C5[CHECKER Membuat pre manifest berdasarkan loading instruction] C5 --> C6[CHECKER Memerintahkan Porter untuk menyiapkan peralatan build up] </pre> </div>	<div style="text-align: center;"> <p>DOKUMEN</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">BOOKING LIST, PRE MANIFEST, CARGO MANIFEST</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">BERITA ACARA SERAH TERIMA</div> </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<ul style="list-style-type: none"> a. Driver PA memarkirkan kendaraan ke kade depan terminal kargo. b. Driver RA melakukan serah terima dokumen SMU, CSD kepada Petugas Avsec. c. Petugas Avsec menerima, memeriksa kelengkapan dokumen SMU, CSD dari Driver PA. d. Apabila kelengkapan dokumen tidak dipenuhi maka Petugas Avsec wajib menolak. e. Apabila kelengkapan dokumen dipenuhi maka Petugas Avsec memeriksa dan mengecek kondisi label pemeriksaan keamanan dan mengecek nomor segel plastik solid sesuai dengan nomor yang tertera pada CSD. f. Setelah memastikan kesesuaian nomor dan keutuhan segel maka Petugas Avsec membuka label pemeriksaan keamanan dan segel plastik solid lalu membuka pintu kendaraan serta menandatangani berita acara serah terima. g. Petugas Avsec menginformasikan kepada Petugas <i>Checker</i> bahwa kargo telah siap dibongkar dari kendaraan. h. Petugas <i>Checker</i> memerintahkan kepada Porter untuk melakukan bongkar barang dari kendaraan ke area kade terminal kargo. i. Petugas Porter melakukan pembongkaran barang sesuai arahan dari Petugas <i>Checker</i>. j. Petugas Avsec menyerahkan kargo, dokumen, SMU, PTI, CSD kepada Petugas <i>Checker</i>. k. Petugas <i>Checker</i> menerima kargo dokumen, SMU, PTI, CSD dari Petugas Avsec. l. Petugas Avsec mencocokkan kargo sesuai dengan dokumen SMU, PTI dan memeriksa kemasan, marka, label. m. Apabila kargo tidak sesuai dengan dengan dokumen, maka Petugas <i>Checker</i> membuat Berita Acara penolakan barang dan menyerahkan barang kepada Shipper. n. Shipper menerima barang yang ditolak beserta berita acara penolakan. o. Apabila kargo sesuai dengan dokumen maka Petugas <i>Checker</i> melakukan 	

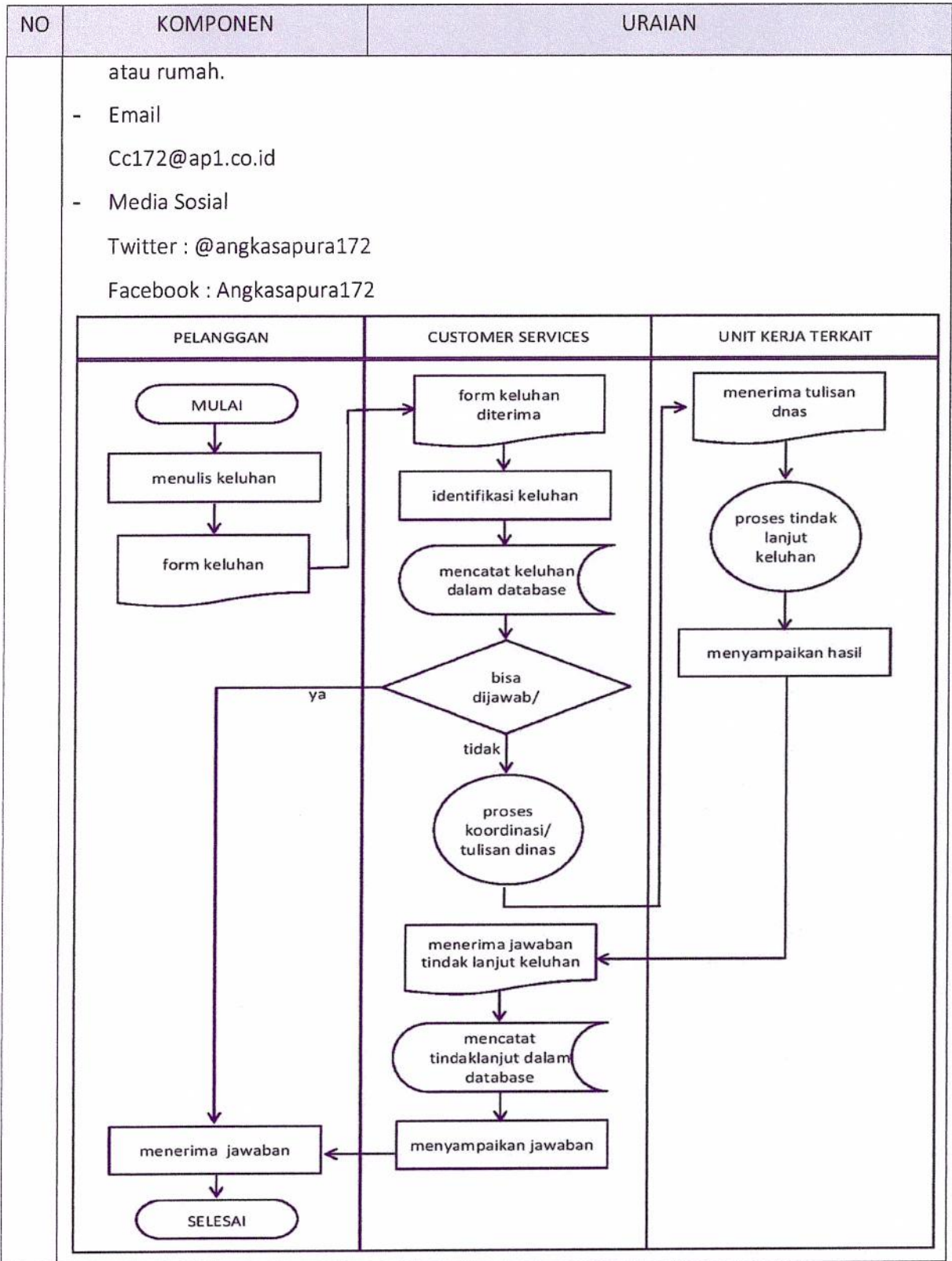
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pengukuran dan timbang barang.</p> <p>p. Petugas <i>Checker</i> melakukan pengukuran barang per koli dan menerbitkan form bukti ukur barang dan memerintahkan Petugas Porter untuk melakukan proses timbang.</p> <p>q. Petugas <i>Checker</i> menyerahkan dokumen SMU, PTI, CSD dan Bukti hasil ukur kepada Petugas <i>Acceptance</i> dan melakukan proses timbang barang yang dibantu oleh Petugas Porter.</p> <p>r. Petugas <i>Acceptance</i> menerima dokumen, SMU, PTI, CSD dan bukti hasil ukur dari Petugas <i>Checker</i> dan melakukan penginputan kedalam sistem Sitek sesuai SMU dan hasil timbang yang terkoneksi dengan sistem Sitek.</p> <p>s. Petugas <i>Acceptance</i> menerbitkan BTB dan menyerahkan kepada Shipper.</p> <p>t. Shipper menerima BTB dari Petugas <i>Acceptance</i> dan kemudian menyerahkan kepada Petugas kasir untuk selanjutnya dilakukan pembayaran oleh Shipper.</p> <p>u. Petugas kasir menerima BTB dari Shipper dan menginformasikan Shipper besaran PJKP2U kepada Shipper.</p> <p>v. Shipper menyetujui besaran PJKP2U kemudian melakukan proses pelunasan pembayaran.</p> <p>w. Petugas kasir menerbitkan kwitansi, faktur pajak kemudian memberikan stempel lunas pada 1 (satu) Salinan BTB.</p> <p>x. Shipper menerima kwitansi, faktur pajak dan Salinan BTB yang sudah distempel lunas dari Petugas kasir.</p> <p>y. Petugas <i>Acceptance</i> menyerahkan dokumen SMU, CSD kepada Petugas <i>Checker</i>.</p> <p>z. Petugas <i>Checker</i> menerima dokumen SMU, CSD dari Petugas <i>Acceptance</i> dan memerintahkan Porter untuk melakukan penurunan barang dari timbangan ke atas <i>pallet</i>.</p> <p>aa. Petugas Porter melakukan proses penurunan kargo dari timbangan ke atas <i>pallet</i> dan memisahkan kargo sesuai <i>Airlines</i> nomor flight.</p> <p>bb. Petugas <i>Checker</i> memerintahkan Porter untuk proses penarikan barang kedalam</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>terminal kargo dan menempatkan kargo di tempat yang sudah ditentukan.</p> <p>cc. Petugas Porter melakukan proses penarikan barang ke dalam terminal kargo dengan menggunakan <i>Hand pallet</i> dan menempatkan barang sesuai arahan <i>Checker</i>.</p> <p>dd. Petugas <i>Airlines</i> menyerahkan <i>booking list</i> dan <i>loading instruction</i> kepada Petugas <i>Checker</i>.</p> <p>ee. Petugas <i>Checker</i> menerima <i>booking list</i> dan <i>loading Instruction</i> dari <i>Airlines</i>.</p> <p>ff. Petugas <i>Checker</i> membuat <i>pre manifest</i> berdasarkan <i>loading Instruction</i>.</p> <p>gg. Petugas <i>Checker</i> memerintahkan Porter untuk menyiapkan peralatan <i>build up</i>.</p> <p>hh. Petugas <i>Checker</i> melaksanakan proses <i>Checklist</i> dan memerintahkan Porter untuk melaksanakan <i>build up</i>.</p> <p>ii. Petugas Porter melaksanakan proses <i>build up</i> sesuai arahan dari Petugas <i>Checker</i>.</p> <p>jj. Petugas <i>Checker</i> menerbitkan kargo <i>manifest</i> berdasarkan <i>loading instruction</i> dan hasil <i>build up</i>.</p> <p>kk. Petugas Porter menyiapkan kargo yang telah di <i>build up</i> untuk proses pemberangkatan.</p> <p>ll. Petugas <i>Checker</i> menyerahkan kargo <i>manifest</i>, <i>CSD</i>, <i>SMU</i> dan melaksanakan serah terima barang dengan pihak <i>Airlines</i> dan ditandatangani oleh kedua belah pihak.</p> <p>mm. Petugas <i>Airlines</i> menerima kargo, <i>manifest</i>, <i>SMU</i>, <i>CSD</i> dan menandatangani hasil <i>Checklist Checker</i>.</p>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai Penggunaan
5	Biaya dan Tarif	KEP.121/KB.09/2015, Tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.
6	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.

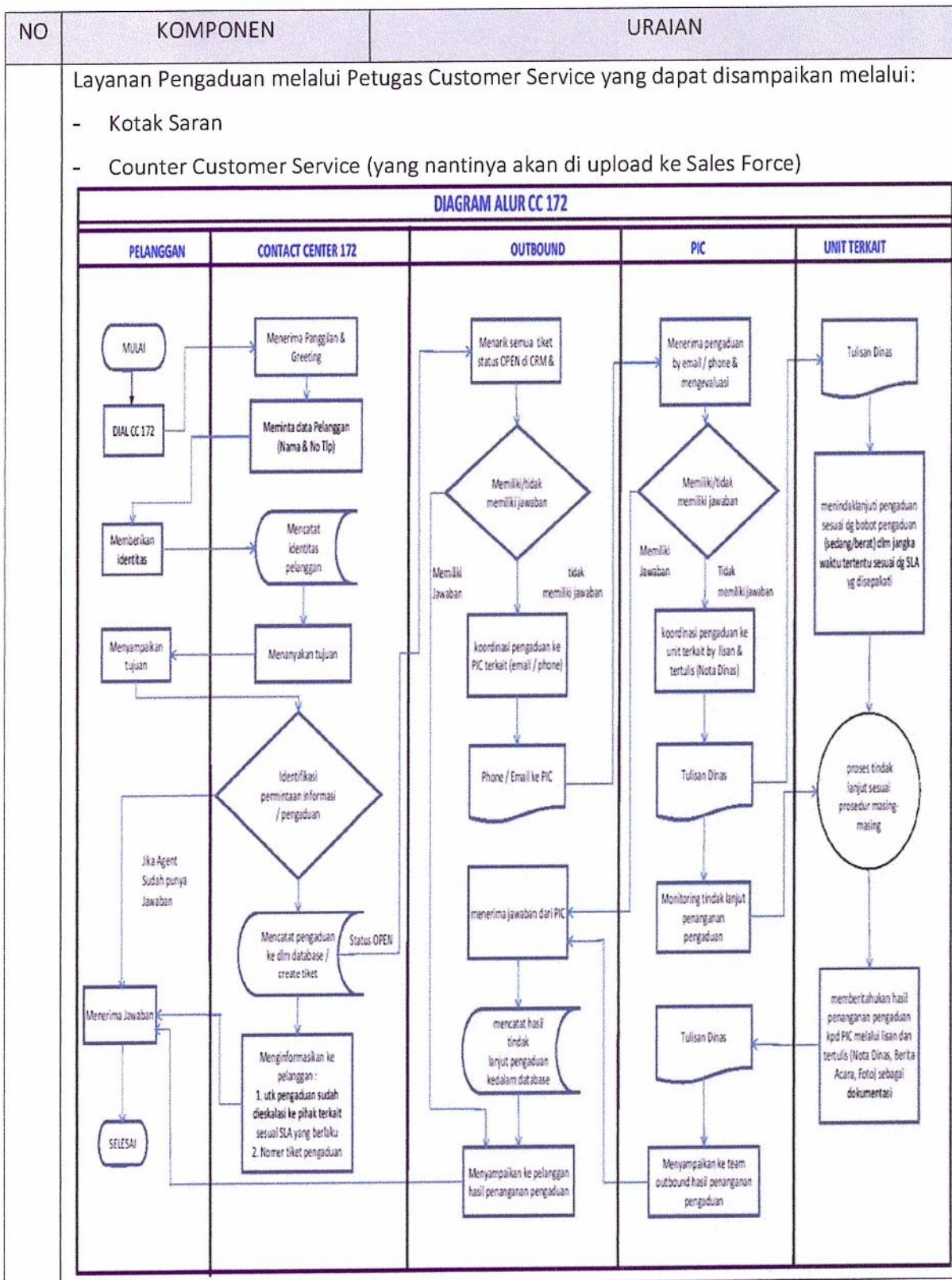


NO	KOMPONEN	URAIAN																		
7	Sarana dan Prasarana Umum	1. Terminal Kargo (Domestik dan Internasional); 2. Kantor Empu; 3. Fasilitas Parkir Terminal Kargo.																		
8	Kompetensi Pelaksana dan Jumlah Pelaksana	<p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</caption> <thead> <tr> <th>Pendidikan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SLTA</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</caption> <thead> <tr> <th>Gender</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pria</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Pendidikan	Jumlah	SLTA	73	D2	4	D3	31	D4	3	S1	40	Gender	Jumlah	Pria	105	Wanita	45
Pendidikan	Jumlah																			
SLTA	73																			
D2	4																			
D3	31																			
D4	3																			
S1	40																			
Gender	Jumlah																			
Pria	105																			
Wanita	45																			
9	Pengawasan Internal dan Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. <i>Performance Management System</i> (PMS); 2. <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).																		
10	Penanganan Pengaduan Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 yang dapat diakses melalui : - Telepon Dapat menelepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor																			





[Handwritten signature]



NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Sertifikat Bandar Udara;2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu;3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja;4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai <i>Risk Management</i>;5. Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang.

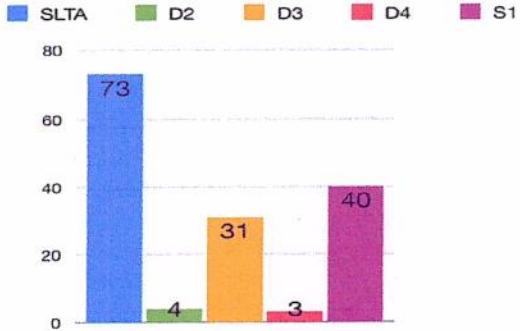
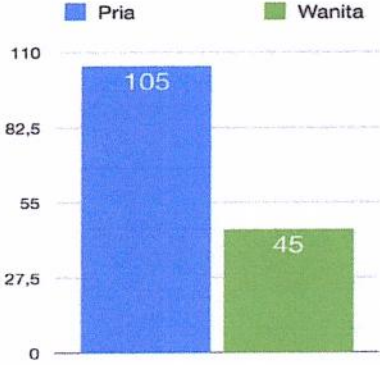


4.4 Counter Check-In

Tabel – 4.4
Standar Pelayanan Counter Check-In

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero); 2. KEP.179/KB.03, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (<i>Check-in Counter</i>) untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia counter yang memiliki rute penerbangan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang; 2. Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN						
3	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p style="text-align: center;">FLOWCHART PERMINTAAN COUNTER CHECKIN</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">AIRLINE</th> <th style="width: 33%;">PSTL</th> <th style="width: 34%;">KETERANGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Permohonan Counter Check - in</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Menerima informasi nomor counter yang dapat digunakan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Open check - in dan menggunakan counter dan dalam waktu yang telah ditetapkan</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">Selesai</div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Analisa Permohonan Slot Time menggunakan NAC terminal (Check - in Counter Allocation)</div> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta penggunaan check - in counter kepada <i>Passenger Service Team Leader (PSTL)</i>; 2. PSTL menganalisa dan plotting permintaan tersebut dan menginformasikan kepada mitra usaha nomor check - in counter yang dapat digunakan; 3. Mitra usaha mempersiapkan counter check - in tersebut; 4. Open chek - in dengan batasan waktu pelayanan; 5. Selesai. </td> </tr> </tbody> </table>	AIRLINE	PSTL	KETERANGAN	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Permohonan Counter Check - in</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Menerima informasi nomor counter yang dapat digunakan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Open check - in dan menggunakan counter dan dalam waktu yang telah ditetapkan</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">Selesai</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Analisa Permohonan Slot Time menggunakan NAC terminal (Check - in Counter Allocation)</div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta penggunaan check - in counter kepada <i>Passenger Service Team Leader (PSTL)</i>; 2. PSTL menganalisa dan plotting permintaan tersebut dan menginformasikan kepada mitra usaha nomor check - in counter yang dapat digunakan; 3. Mitra usaha mempersiapkan counter check - in tersebut; 4. Open chek - in dengan batasan waktu pelayanan; 5. Selesai. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in; 2. General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan <i>Ground handling</i> terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan; 3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement.
AIRLINE	PSTL	KETERANGAN						
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Permohonan Counter Check - in</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Menerima informasi nomor counter yang dapat digunakan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Open check - in dan menggunakan counter dan dalam waktu yang telah ditetapkan</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">Selesai</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Analisa Permohonan Slot Time menggunakan NAC terminal (Check - in Counter Allocation)</div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta penggunaan check - in counter kepada <i>Passenger Service Team Leader (PSTL)</i>; 2. PSTL menganalisa dan plotting permintaan tersebut dan menginformasikan kepada mitra usaha nomor check - in counter yang dapat digunakan; 3. Mitra usaha mempersiapkan counter check - in tersebut; 4. Open chek - in dengan batasan waktu pelayanan; 5. Selesai. 						

NO	KOMPONEN	URAIAN																		
4	Waktu Pelayanan	a. PM 178 Tahun 2015 b. Service Level Agreement																		
5	Biaya dan Tarif	1. KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero); 2. KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (<i>Check-in Counter</i>) untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero).																		
6	Produk Layanan	Penyediaan fasilitas Check In Counter																		
7	Sarana dan Prasarana Umum	Check-In Counter																		
8	Kompetensi Pelaksana dan Jumlah Pelaksana	<p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pendidikan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SLTA</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gender</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pria</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Pendidikan	Jumlah	SLTA	73	D2	4	D3	31	D4	3	S1	40	Gender	Jumlah	Pria	105	Wanita	45
Pendidikan	Jumlah																			
SLTA	73																			
D2	4																			
D3	31																			
D4	3																			
S1	40																			
Gender	Jumlah																			
Pria	105																			
Wanita	45																			



NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Pengawasan Internal dan Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. <i>Performance Management System (PMS)</i> ; 2. <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> .
10	Penanganan Pengaduan Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 yang dapat diakses melalui : - Telepon Dapat menelepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor atau rumah. - Email Cc172@ap1.co.id - Media Sosial Twitter : @angkasapura172 Facebook : Angkasapura172	<pre> graph TD subgraph PELANGGAN M[MULAI] --> W[menulis keluhan] W --> F1[form keluhan] F1 --> CS1[form keluhan diterima] CS1 --> CS2[identifikasi keluhan] CS2 --> CS3[mencatat keluhan dalam database] CS3 --> D{bisa dijawab/} D -- ya --> CS4[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] CS4 --> CS5[mencatat tindak lanjut dalam database] CS5 --> CS6[menyampaikan jawaban] CS6 --> P[menerima jawaban] P --> S[SELESAI] end subgraph CUSTOMER SERVICES CS1 CS2 CS3 D CS4 CS5 CS6 end subgraph UNIT KERJA TERKAIT U1[menerima tulisan dnas] --> U2[proses tindak lanjut keluhan] U2 --> U3[menyampaikan hasil] U3 --> CS4 end </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service yang dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Counter Customer Service (yang nantinya akan di upload ke Sales Force). 	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN MUGAI([MUGAI]) --> DIAL[DIAL CC 172] DIAL --> MIDENT[Memberikan identitas] MIDENT --> MTAJ[Menyampaikan tujuan] end subgraph CONTACT_CENTER_172 MGR[Menerima Panggilan & Greeting] --> MDD[Meminta data Pelanggan Nama & No Tlp] MDD --> MCI[Mencatat identitas pelanggan] MCI --> MTS[Menanyakan tujuan] MTS --> MIP{Identifikasi permintaan informasi / pengaduan} MIP --> MCO[Mencatat pengaduan ke dim database / create tiket] MCO --> MIO[Menginformasikan ke pelanggan: 1. utk pengaduan sudah di eskalasi ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku 2. Nomer tiket pengaduan] MIO --> MJA[Menerima jawaban] MJA --> SELESAI([SELESAI]) end subgraph OUTBOUND MCO --> MTSO[Meriksa semua tiket status OPEN di CRM &] MTSO --> MMD{Memiliki/tidak memiliki jawaban} MMD --> MCKP[koordinasi pengaduan ke PIC terkait email / phone] MCKP --> MPE[Phone / Email ke PIC] MPE --> MMRJ[menerima jawaban dari PIC] MMRJ --> MCHD[mencatat hasil tindak lanjut pengaduan kedalam database] MCHD --> MSHPP[Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan] end subgraph PIC MPE --> MMRP[Menerima pengaduan by email / phone & mengevaluasi] MMRP --> MMDP{Memiliki/tidak memiliki jawaban} MMDP --> MCKPT[koordinasi pengaduan ke unit terkait by lisan & tertulis Nota Dinas] MCKPT --> MTD[Tulisan Dinas] MTD --> MMTL[Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan] MMTL --> MTD2[Tulisan Dinas] MTD2 --> MSHPT[Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan] end subgraph UNIT_TERKAIT MTD --> MTDN[Tulisan Dinas] MTDN --> MMBP[meminimalisir pengaduan sesuai dg bobot pengaduan sedang/berat dan jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan] MMBP --> MPTL[proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing] MPTL --> MSHPP2[memberitahukan hasil penanganan pengaduan kpd PIC melalui lisan dan tertulis Nota Dinas, Berta Acara, Foto sebagai dokumentasi] MSHPP2 --> MSHPT end MIP --> MMD MIP --> MMDP MMD --> MCKP MMDP --> MCKPT MCKP --> MMD MCKPT --> MMDP MMD --> MMRJ MMDP --> MMRJ MMRJ --> MMD MMRJ --> MMDP MMRJ --> MSHPP MMRJ --> MSHPT MMRJ --> MSHPP2 </pre>
11	<p>Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Bandar Udara; 2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu; 3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja; 4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai Risk Management; 5. Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang.

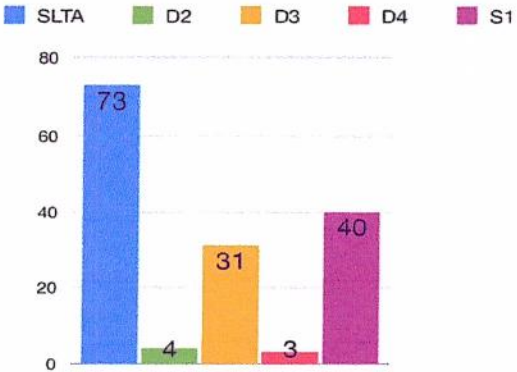
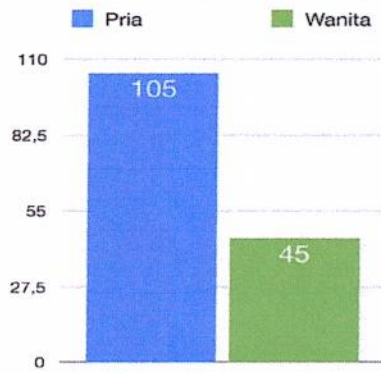
4.5 Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

Tabel – 4.5

Standar Pelayanan Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan	1. Berbentuk badan hukum; 2. Sudah melakukan kontrak kerja sama
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Catatan : Pemasukan Dok. Penawaran untuk KSU / Jika teknis dipersyaratkan sesuai kesepakatan dalam Aanwijzing</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan untuk mengikuti kegiatan seleksi calon mitra usaha kepada General Manager; 2. Proses Seleksi Calon Mitra Usaha yang akan melakukan kegiatan usaha dilaksanakan dengan dua cara yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Perbandingan b. Penunjukan Langsung 3. Proses Perbandingan dilakukan melalui beberapa tahapan, diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengumuman (Penyebaran informasi adanya peluang bisnis di bandara); b. Konfirmasi minat / Pengambilan dokumen TOR; c. Penjelasan teknis berusaha (<i>aanwijzing</i>); d. Pemasukan dokumen penawaran; e. Pembukaan & penilaian dokumen penawaran sampul I & sampul II; f. Masa sanggah; g. Jawaban masa sanggah; h. Laporan hasil seleksi oleh Tim kepada General Manager; i. Usulan calon pemenang oleh General Manager kepada Direksi; j. Penetapan Pemenang oleh Direksi; k. Penerbitan ijin Prinsip; l. Pembuatan Kontrak Kerjasama; 	
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan.
5	Biaya dan Tarif	Sesuai dengan KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan.
6	Produk Layanan	Sewa tanah dan/atau ruangan serta konsesi kegiatan usaha.
7	Sarana dan Prasarana Umum	Tanah dan/atau ruangan serta konsesi kegiatan usaha.

NO	KOMPONEN	URAIAN																		
8	Kompetensi Pelaksana dan Jumlah Pelaksana	<p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</caption> <thead> <tr> <th>Pendidikan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SLTA</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</caption> <thead> <tr> <th>Gender</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pria</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Pendidikan	Jumlah	SLTA	73	D2	4	D3	31	D4	3	S1	40	Gender	Jumlah	Pria	105	Wanita	45
Pendidikan	Jumlah																			
SLTA	73																			
D2	4																			
D3	31																			
D4	3																			
S1	40																			
Gender	Jumlah																			
Pria	105																			
Wanita	45																			
9	Pengawasan Internal dan Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Management System (PMS)</i>; 2. <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>. 																		



NO	KOMPONEN	URAIAN
10	<p>Penanganan Pengaduan</p> <p>Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 yang dapat diakses melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon Dapat menelepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor atau rumah. - Email Cc172@ap1.co.id - Media Sosial Twitter : @angkasapura172 Facebook : Angkasapura172 	<pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] F1 --> CS1 end subgraph CUSTOMER SERVICES CS1[form keluhan diterima] --> I1[identifikasi keluhan] I1 --> DB1[mencatat keluhan dalam database] DB1 --> D1{bisa dijawab/} D1 -- ya --> W2[menerima jawaban] D1 -- tidak --> P1((proses koordinasi/ tulisan dinas)) P1 --> W3[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] W3 --> DB2[mencatat tindak lanjut dalam database] DB2 --> W4[menyampaikan jawaban] W4 --> W2 end subgraph UNIT KERJA TERKAIT W5[menerima tulisan dinas] --> P2((proses tindak lanjut keluhan)) P2 --> W6[menyampaikan hasil] W6 --> W3 end W2 --> S1([SELESAI]) </pre>

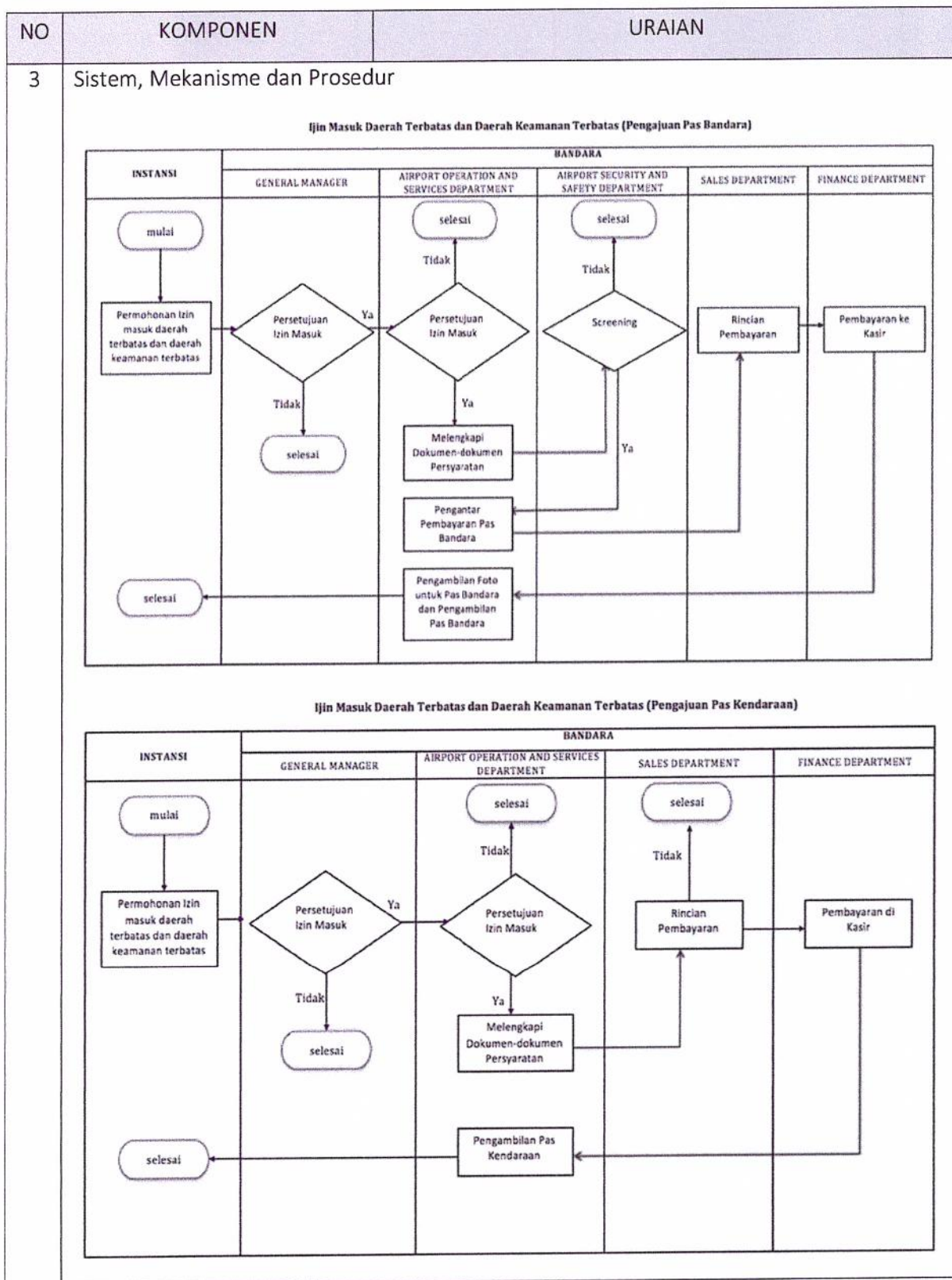
NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service yang dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Counter Customer Service (yang nantinya akan di upload ke Sales Force) 	<p>DIAGRAM ALUR CC 172</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> D1[DIAL CC 172] D1 --> I1[Memberikan identitas] I1 --> T1[Menyampaikan tujuan] end subgraph CONTACT_CENTER_172 G1[Menerima Panggilan & Greeting] --> R1[Meminta data Pelanggan Nama & No Tlp] R1 --> C1[Mencatat identitas pelanggan] C1 --> Q1[Menanyakan tujuan] Q1 --> D2{Identifikasi permintaan informasi / pengaduan} D2 --> C2[Mencatat pengaduan ke dim database / create tiket] C2 --> S1[Status OPEN] S1 --> I2[Menginformasikan ke pelanggan: 1. utk pengaduan sudah diiklasi ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku 2. Nomer tiket pengaduan] I2 --> A1[Menerima Jawaban] A1 --> E1([SELESAI]) end subgraph OUTBOUND O1[Menarik semua tiket status OPEN di CRM &] --> D3{Memiliki/tidak memiliki jawaban} D3 --> K1[koordinasi pengaduan ke PIC terkait email / phone] K1 --> P1[Phone / Email ke PIC] P1 --> R2[menerima jawaban dari PIC] R2 --> C3[mencatat hasil tindak lanjut pengaduan kedalam database] C3 --> S2[Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan] end subgraph PIC P2[Menerima pengaduan by email / phone & mengevaluasi] --> D4{Memiliki/tidak memiliki jawaban} D4 --> K2[koordinasi pengaduan ke unit terkait by lisan & tertulis Nota Dinas] K2 --> T2[Tulisan Dinas] T2 --> M1[Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan] M1 --> T3[Tulisan Dinas] T3 --> S3[Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan] end subgraph UNIT_TERKAIT U1[Tulisan Dinas] --> R3[menindaklanjuti pengaduan sesuai dg bobot pengaduan sedang/berat dim jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg disepakati] R3 --> P3((proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing)) P3 --> R4[memberitahukan hasil penanganan pengaduan kpd PIC melalui lisan dan tertulis Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi] R4 --> T4[Tulisan Dinas] end D2 --> D3 D2 --> D4 D3 --> K1 D3 --> P1 D4 --> K2 D4 --> T2 K1 --> P1 K2 --> T2 P1 --> R2 R2 --> C3 T2 --> M1 M1 --> T3 C3 --> S2 T3 --> S3 R3 --> R4 R4 --> T4 </pre>
11	<p>Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Bandar Udara; 2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu; 3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja; 4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai Risk Management; 5. Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang.

4.6 Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas

Tabel – 4.6

Standar Pelayanan Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas

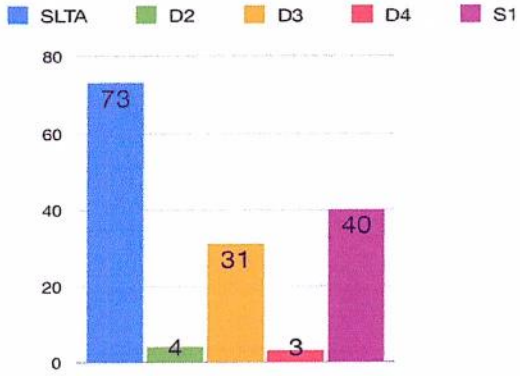
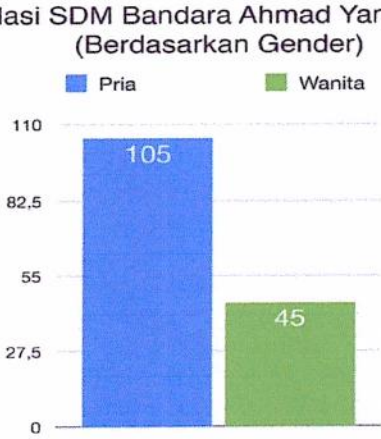
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PM 167 Tahun 2015, tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara; 2. KEP.100/KU.20.8/2005, tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero); 3. KEP.16/KU.07.06/2015, tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal / Parkir untuk Kendaraan Bermotor di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK); 3. Fc. KTP; 4. Sertifikat Security Awareness; 5. Curriculum Vitae; 6. NPWP Instansi; 7. Form Screening.



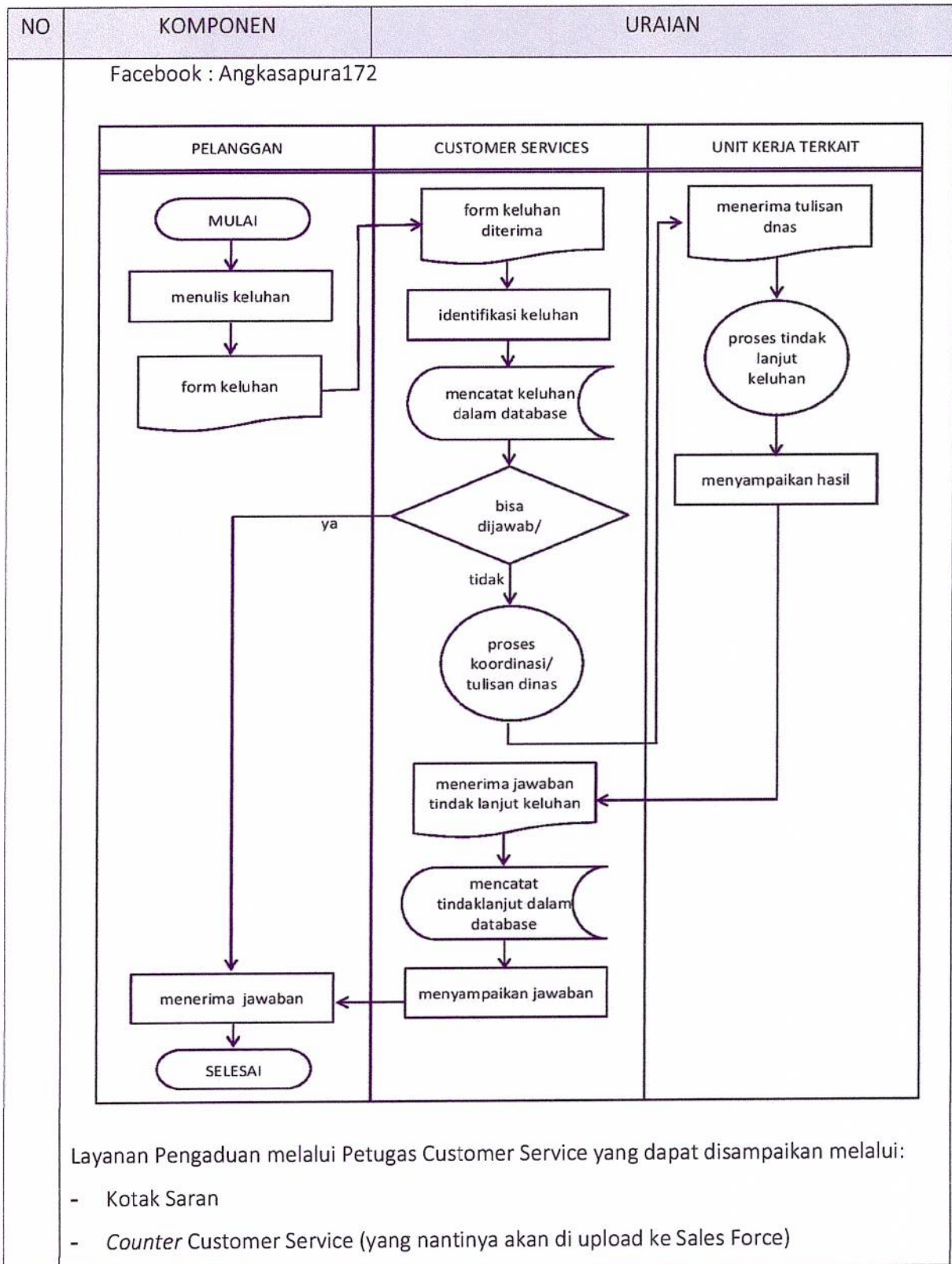
J.P.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan masuk ke area bandara; 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait tentang perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak); 3. Airport Operation and Services Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap; 4. Pemohon melakukan Screening di Airport Security and Safety Department; 5. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir; 6. Petugas Pelayanan memberikan pas bandara kepada pemohon.
4	Waktu Pelayanan	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap.
5	Biaya dan Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. KEP.100/KU.20.8/2005, tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero); 2. KEP.16/KU.07.06/2015, tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal / Parkir untuk Kendaraan Bermotor di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pas Bandara; 2. Stiker / Pas Berlangganan Kendaraan Bermotor.
7	Sarana dan Prasarana Umum	Kantor Pelayanan Pas Bandara



NO	KOMPONEN	URAIAN																		
8	Kompetensi Pelaksana dan Jumlah Pelaksana	<p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</caption> <thead> <tr> <th>Pendidikan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SLTA</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</caption> <thead> <tr> <th>Gender</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pria</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Pendidikan	Jumlah	SLTA	73	D2	4	D3	31	D4	3	S1	40	Gender	Jumlah	Pria	105	Wanita	45
Pendidikan	Jumlah																			
SLTA	73																			
D2	4																			
D3	31																			
D4	3																			
S1	40																			
Gender	Jumlah																			
Pria	105																			
Wanita	45																			
9	Pengawasan Internal dan Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Management System</i> (PMS); 2. <i>Key Performance Indicator</i> (KPI). 																		
10	<p>Penanganan Pengaduan</p> <p>Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 yang dapat diakses melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon Dapat menelepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor atau rumah. - Email Cc172@ap1.co.id - Media Sosial Twitter : @angkasapura172 																			





NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>- Counter Customer Service (yang nantinya akan di upload ke Sales Force)</p>	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p>
11	<p>Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Bandar Udara; 2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu; 3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja; 4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai Risk Management.

4.7 Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara

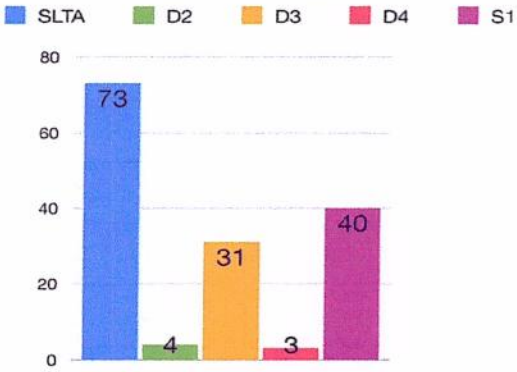
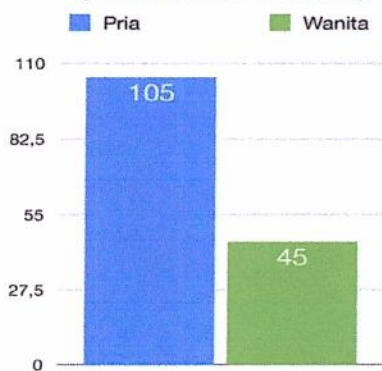
Tabel – 4.7

Standar Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. BA.AP.I.163/KB.08/2011/GMM, Berita Acara Kesepakatan Bersama tentang Pelaksanaan dan Besaran Tarif Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Diluar Jam Operasi di Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.
2	Persyaratan	1. memiliki slot time; 2. Memiliki ijin terbang (Flight Approval); 3. Memenuhi syarat operasi bandar udara.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph MITRA KERJA M1([MULAI]) M2[Mengatur kembali waktu take off dan/atau landingnya] M3[Melaksanakan sesuai jam yang telah disetujui] M4([SELESAI]) end subgraph ADM A1[Koordinasi Internal (seluruh section), Koordinasi Eksternal (AIRNAV dan LANUMAD)] A2{ } end M1 --> P1[/Permohonan Extend / Advanced/] P1 --> A1 A1 --> A2 A2 -- TIDAK --> M2 A2 -- YA --> M3 M2 --> M3 M3 --> M4 </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager; 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait. 3. General Manager memberikan rekomendasi.
4	Waktu Pelayanan	Mengacu kepada Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA).
5	Biaya dan Tarif	BA.AP.I.163/KB.08/2011/GMM, Berita Acara Kesepakatan Bersama tentang Pelaksanaan dan Besaran Tarif Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Diluar Jam Operasi di Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.
6	Produk Layanan	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara.
7	Sarana dan Prasarana Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Runway; 2. Exit Taxiway; 3. Runway Light; 4. Taxiway Light; 5. Approach Light; 6. Wing Bar Light; 7. Flood Light; 8. Treshold Light; 9. PAPI System; 10. Rotating Beacon; 11. Wind Shock; 12. Sequence Flashing Light; 13. Taxi Guidance Sign; 14. Landing Tee; 15. AFLS/PAPI System Wind Direction Indicator. <p>Fasilitas PKPPK:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. F-1 OSKOSH;



NO	KOMPONEN	URAIAN																		
		2. F-2 ROSENBAUER; 3. F-3 ROSENBAUER; 4. N UNIPOWER; 5. C TOYOTA HILUZ; 6. U TOYOTA HILUX; 7. A1 ISUZU ELF; 8. A2 KIA PREGIO; 9. Persediaan Air; 10. Persediaan Foam; 11. Persediaan DCP.																		
8	Kompetensi Pelaksanaan dan Jumlah Pelaksana	<p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Pendidikan)</caption> <thead> <tr> <th>Pendidikan</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SLTA</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</p>  <table border="1"> <caption>Rekapitulasi SDM Bandara Ahmad Yani (Semarang) (Berdasarkan Gender)</caption> <thead> <tr> <th>Gender</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pria</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Wanita</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>	Pendidikan	Jumlah	SLTA	73	D2	4	D3	31	D4	3	S1	40	Gender	Jumlah	Pria	105	Wanita	45
Pendidikan	Jumlah																			
SLTA	73																			
D2	4																			
D3	31																			
D4	3																			
S1	40																			
Gender	Jumlah																			
Pria	105																			
Wanita	45																			

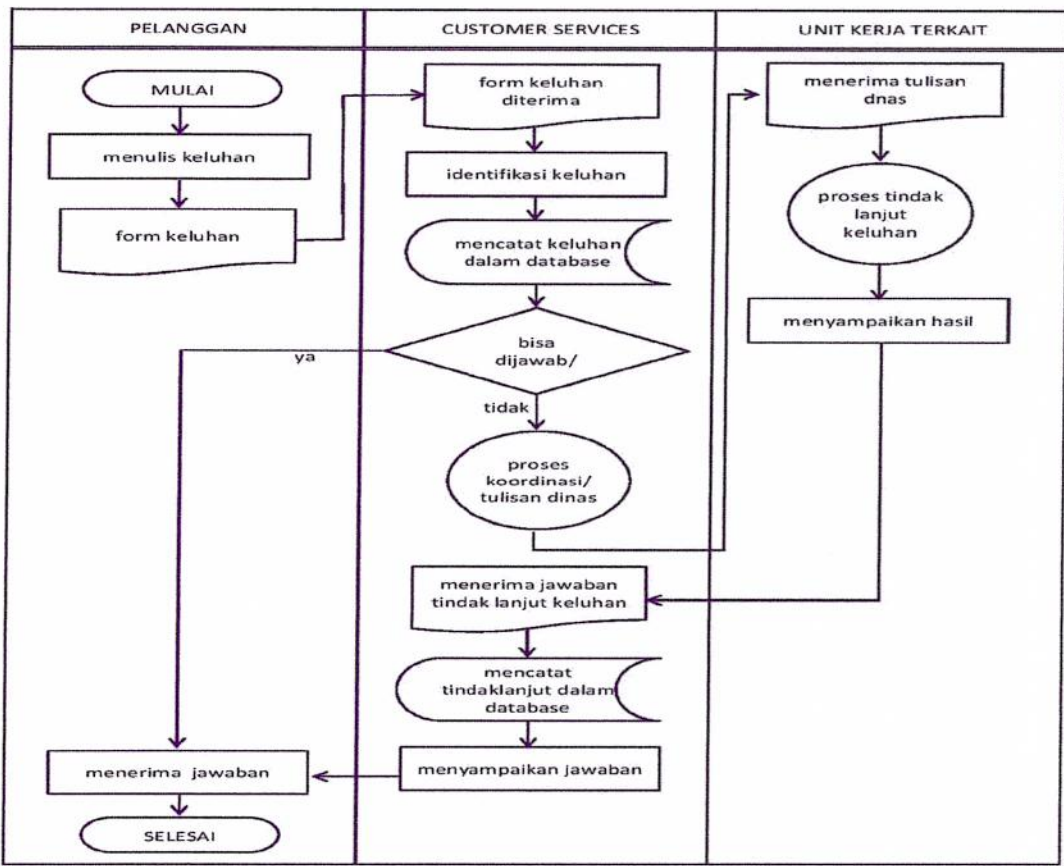


NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Pengawasan Internal dan Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. <i>Performance Management System (PMS)</i> ; 2. <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> .

10 Penanganan Pengaduan

Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 yang dapat diakses melalui :

- Telepon
Dapat menelepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor atau rumah.
- Email
Cc172@ap1.co.id
- Media Sosial
Twitter : @angkasapura172
Facebook : Angkasapura172



[Handwritten signature]

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service yang dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Counter Customer Service (yang nantinya akan di upload ke Sales Force) 	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>The flowchart is divided into five vertical lanes: PELANGGAN, CONTACT CENTER 172, OUTBOUND, PIC, and UNIT TERKAIT. <ul style="list-style-type: none"> PELANGGAN: MUCAI -> DIAL CC 172 -> Memberikan identitas -> Menyampaikan tujuan -> Menerima Jawaban -> SELESAI. CONTACT CENTER 172: Menerima Panggilan & Greeting -> Meminta data Pelanggan (Nama & No Tlp) -> Mencatat identitas pelanggan -> Menanyakan tujuan -> Identifikasi permintaan informasi / pengaduan -> Mencatat pengaduan ke dim database / create tiket (Status OPEN) -> Menginformasikan ke pelanggan: 1. utk pengaduan sudah eskalasi ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku, 2. Nomer tiket pengaduan. OUTBOUND: Menarik semua tiket status OPEN di CRM & -> Memiliki/tidak memiliki jawaban -> (Jika memiliki jawaban) koordinasi pengaduan ke PIC terkait (email / phone) -> Phone / Email ke PIC -> menerima jawaban dari PIC -> mencatat hasil tindak lanjut pengaduan kedalam database -> Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan. PIC: Menerima pengaduan by email / phone & mengevaluasi -> Memiliki/tidak memiliki jawaban -> (Jika memiliki jawaban) koordinasi pengaduan ke unit terkait by lisan & tertulis (Nota Dinas) -> Tulisan Dinas -> Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan -> Tulisan Dinas -> Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan. UNIT TERKAIT: Tulisan Dinas -> meminda lanjut pengaduan sesuai dg bobot pengaduan (sedang/berat) dan jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan -> proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing -> memberitahukan hasil penanganan pengaduan kpd PIC melalui lisan dan tertulis (Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi. </p>
11	<p>Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Bandar Udara; 2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu; 3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja; 4. Penerapan ISO 31000:2009, mengenai Risk Management; 5. Perlindungan Auransi Kecelakaan Penumpang.

BAB V PENUTUP

Standar Pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. Standar Pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat. Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian bandar udara. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Penggunaan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.



Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

 PTS. GENERAL MANAGER 

PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL
AHMAD YANI SEMARANG


Angkasa Pura | AIRPORTS


BANDARA AHMAD YANI

INDAH PREASTUTY